RÉGIE
DU BÂTIMENT
DU QUÉBEC

RAPPORT ANNUEL DE GESTION

2005
2006

Québec

Pour obtenir des exemplaires de cette publication, adressez-vous à la Direction des communications de la Régie du bâtiment du Québec : 418 646-4290.

La publication est également en ligne sur le site Web de la Régie :
www.rbq.gouv.qc.ca

En vue d'alléger le texte, on n'y emploie généralement que le masculin pour désigner les femmes et les hommes.

2005
2006

Cette publication a été rédigée par la Régie du bâtiment du Québec.

RECHERCHE, COORDINATION ET RÉDACTION
Daniel Maisonneuve

ÉDITION
Céline Marquis
Francine Poulin

GRAPHISME ET MISE EN PAGE
Communication Publi Griffe

IMPRESSION
J.B. Deschamps

PHOTOGRAPHIES
Bibliothèque et Archives nationales du Québec, Bernard Fougères (pages 16, 17, 70, 71 et 74 à 79)
Société immobilière du Québec (pages 46 à 67)
Marc Émond (pages 72, 73, 80 et 81)

Dépôt légal - 2006
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
Bibliothèque et Archives Canada
ISBN : 2-550-47081-8
ISBN en ligne : 2-550-47082-6
ISSN : 1703-339X
ISSN en ligne : 1703-3403

© Gouvernement du Québec

La reproduction partielle ou totale est autorisée à condition de mentionner la source.

RÉGIE DU BÂTIMENT DU QUÉBEC

RAPPORT ANNUEL DE GESTION

Québec, octobre 2006

Monsieur Michel Bissonnet
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec (Québec) G1A 1A4

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de gestion de la Régie du bâtiment du Québec pour l'exercice financier qui s'est terminé le 31 mars 2006.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le ministre,

Laurent Lessard

Montréal, octobre 2006

Monsieur Laurent Lessard
Ministre du Travail
200, chemin Sainte-Foy
Québec (Québec) G1R 5S1

Monsieur le Ministre,

J'ai le plaisir de vous transmettre le rapport annuel de gestion de la Régie du bâtiment du Québec pour l'exercice financier 2005-2006.

Ce rapport présente notamment les résultats obtenus au regard des cibles fixées dans le Plan stratégique 2005-2008 de la Régie et des engagements énoncés dans la Déclaration de services aux citoyens.

Je vous signale par ailleurs que ce rapport contient un rapport de validation de la Direction de la vérification interne.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de mes sentiments distingués.

Le président-directeur général,

Daniel Gilbert

DÉCLARATION DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

Montréal, octobre 2006

Les résultats et les renseignements contenus dans le présent rapport annuel de gestion sont sous ma responsabilité. Celle-ci porte sur la fiabilité de l'information et des données contenues dans le rapport annuel de gestion et des contrôles afférents.

Le conseil d'administration a la responsabilité de surveiller la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière de reddition de comptes. Dans l'exercice de ses responsabilités, il est assisté par le comité de vérification interne de la Régie. Ce dernier rencontre la direction, examine le rapport annuel de gestion et en recommande l'approbation au conseil d'administration.

À ma connaissance, les données et renseignements présentés dans ce rapport annuel de gestion ainsi que les contrôles afférents sont fiables, de sorte qu'ils traduisent la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2006.

Daniel Gilbert

RAPPORT DE VALIDATION DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION INTERNE

Monsieur Daniel Gilbert
Président-directeur général
Régie du bâtiment du Québec
545, boulevard Crémazie Est, 3e étage
Montréal (Québec) H2M 2V2

Monsieur le Président-directeur général,

Nous avons procédé à l'examen de l'information présentée dans le *Rapport annuel de gestion 2005-2006* de la Régie du bâtiment du Québec. La responsabilité de la fiabilité de cette information incombe à la direction de la Régie.

Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence de l'information et, par conséquent, nous n'exprimons pas une opinion de vérificateur.

Notre examen a été effectué conformément aux normes de l'Institut des vérificateurs internes. Les travaux ont consisté à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à réviser des calculs et à discuter de l'information fournie.

Au terme de notre examen, nous concluons que l'information contenue dans le *Rapport annuel de gestion 2005-2006* de la Régie du bâtiment du Québec nous paraît, à tous les égards importants, plausible et cohérente.

L'information relative aux exercices antérieurs, et présentée aux fins de comparaison, a été examinée par un autre vérificateur interne.

La directrice de la vérification interne,

Denise Plante

Denise Plante

Québec, octobre 2006

TABLE DES MATIÈRES

MOT DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL 6

PARTIE 1

LA PRÉSENTATION DE LA RÉGIE 9
Sa mission et ses programmes d'intervention 9
Son organisation interne 11
Sa clientèle et ses partenaires 16
Le contexte et les enjeux 16

PARTIE 2

LES RÉSULTATS AU REGARD DU PLAN STRATÉGIQUE 2005-2008 19

Orientation 1 Instaurer un cycle d'amélioration continue des interventions basé sur l'analyse de risque 20

Orientation 2 Mesurer l'évolution du niveau de qualité des constructions et du niveau de sécurité des bâtiments et des installations 26

Orientation 3 Offrir des services plus accessibles et mieux adaptés aux besoins des citoyens et des entreprises 27

Orientation 4 Favoriser l'engagement individuel et collectif des ressources humaines dans l'atteinte des résultats visés par la Régie 33

PARTIE 3

LES RÉSULTATS AU REGARD DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS 35
Les engagements généraux 36
Les autres engagements 40
La qualité des services 44

PARTIE 4

LES RÉSULTATS FINANCIERS 47
L'analyse des revenus et des dépenses 47
Informations financières de l'exercice de huit mois terminé le 30 novembre 2005 50
États financiers de l'exercice de quatre mois terminé le 31 mars 2006 55

PARTIE 5

LES RÉSULTATS AU REGARD DES AUTRES EXIGENCES RÉGLEMENTAIRES ET LÉGISLATIVES 65
L'allégement du fardeau réglementaire et administratif des entreprises 65
L'application de la politique linguistique 66
L'accès à l'information et la protection des renseignements personnels 66
Le Code d'éthique et de déontologie 66
Le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec 66
Le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 68
Les programmes d'accès à l'égalité 69

PARTIE 6

LES ACTIVITÉS 71
La qualification professionnelle 71
La surveillance 73
Le Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs 76
Les enquêtes et les poursuites 77
Les décisions et les demandes de révision 78
L'accueil et les renseignements généraux 79
La sensibilisation du public 79
Les demandes d'interprétation et de mesures différentes ou équivalentes 80
Les plaintes en matière de sécurité et de qualité 81

LES ANNEXES

Annexe 1 Lois et règlements administrés par la Régie du bâtiment du Québec au 31 mars 2006 84

Annexe 2 Liste thématique des documents publiés par la Régie du bâtiment du Québec à l'usage du public 86

Annexe 3 Code d'éthique et de déontologie des administrateurs publics de la Régie du bâtiment du Québec 89

Annexe 4 Nombre de titulaires des sous-catégories d'entrepreneurs généraux et spécialisés 92

Annexe 5 Principaux indicateurs de gestion 95

Annexe 6 Points de service à la clientèle de la Régie du bâtiment du Québec 97

MOT DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

La Régie du bâtiment du Québec a procédé en 2005-2006 à une actualisation de ses objectifs organisationnels, en élaborant un nouveau plan stratégique pour la période 2005-2008. Ce plan est aligné sur la vision gouvernementale qui place le mieux-être des citoyens au centre des préoccupations de l'Administration. Dans le contexte de la mission qui anime la Régie, en faveur de la qualité des constructions et de la sécurité des citoyens, sa vision se décline ainsi : « Des citoyens avisés qui évoluent en sécurité dans des installations et des bâtiments bien construits. » Le Plan stratégique 2005-2008 engage la Régie dans cette direction en privilégiant quatre grandes orientations stratégiques. Ces orientations, les objectifs qui en découlent et les résultats obtenus durant la première année d'application de ce plan sont exposés dans la partie 2 du présent rapport.

Parallèlement à la nouvelle planification stratégique, la Régie a publié une nouvelle déclaration de services aux citoyens et elle a adopté un plan d'amélioration des services assorti d'un plan de consultation continu des citoyens et des intervenants du secteur de la construction (concepteurs, entrepreneurs et propriétaires).

Au cours de l'année financière 2004-2005, le gouvernement avait confié à un groupe de travail le mandat d'analyser le rôle et les fonctions de 60 organismes, dont la Régie du bâtiment du Québec et son comité consultatif. Dans son rapport rendu public en mai 2005, ce groupe de travail recommande de maintenir la Régie du bâtiment du Québec, de déléguer aux municipalités ou aux municipalités régionales de comté la fonction d'inspection des bâtiments, d'abolir le comité consultatif de la Régie et d'élargir son conseil d'administration pour qu'il soit davantage représentatif des divers secteurs de l'industrie de la construction et des consommateurs. Pour donner suite à certaines de ces recommandations, l'Assemblée nationale a adopté la Loi modifiant la Loi sur le bâtiment et d'autres dispositions législatives (2005, c. 22), qui est entrée en vigueur le 1er décembre 2005.

En vertu de la nouvelle loi, le conseil d'administration de la Régie est dorénavant formé de personnes venant d'organismes représentant les citoyens et le milieu de la construction. Cette loi confère aussi à la Régie le statut d'organisme dit « non budgétaire », ce qui signifie qu'elle assume une gestion financière autonome de ses revenus de tarification et de ses dépenses. Je me réjouis de cette réforme, qui donne à la Régie les outils qui lui permettront de mieux adapter sa capacité d'intervention en fonction de l'évolution des risques en matière de qualité de construction et de sécurité. L'autonomie budgétaire confère toutefois à la Régie des responsabilités accrues en matière de contrôle et de reddition de comptes. C'est pourquoi l'organisation s'est enrichie d'une direction de la vérification interne. De plus, le conseil d'administration s'apprête à former un comité de vérification.

Des citoyens avisés qui évoluent en sécurité dans des installations et des bâtiments bien construits.

D'importantes modifications réglementaires préparées par la Régie sont entrées en vigueur en 2005-2006 au bénéfice des citoyens. Le Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs a fait l'objet de modifications en vue d'assurer une meilleure protection des consommateurs. Le chapitre « Ascenseurs et autres appareils élévateurs » du Code de sécurité est entré en vigueur. Le chapitre « Bâtiment » du Code de construction a été modifié pour faciliter les transformations mineures de bâtiments existants.

Un autre événement important survenu au cours de la dernière année a été l'examen de la reddition de comptes de la Régie par le Vérificateur général du Québec, suivi du dépôt d'un rapport à l'Assemblée nationale en décembre 2005 et de la convocation de la Régie à la Commission de l'administration publique en février 2006. Le rapport contenait neuf recommandations et la Régie s'est engagée, devant la Commission, à y donner suite. Les mesures prises au regard de ces recommandations se reflètent dans l'ensemble du présent rapport et font l'objet d'une reddition de comptes détaillée dans la partie 5. Les échanges avec les parlementaires ont confirmé qu'il existe un fort consensus en faveur de la vision de la Régie, qui place le citoyen au cœur de ses actions.

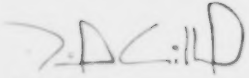
J'aimerais conclure en donnant un aperçu de ce que réserve l'année 2006-2007 à la Régie, alors que plusieurs des grands projets qui sont en chantier doivent donner des résultats tangibles. Des règlements sont en préparation dans certains domaines en vue de leur intégration à la Loi sur le bâtiment et de l'entrée en vigueur de nouveaux codes par objectifs. Le projet de règlement sur la qualification professionnelle des entrepreneurs de construction et des constructeurs-propriétaires et sur le cautionnement a été approuvé en mars 2006 par le conseil d'administration de la Régie, en vue d'être publié à la Gazette officielle pour commentaires. La modernisation proposée est le fruit de plusieurs années de travaux menés pour assurer une meilleure protection du public tout en allégeant le fardeau administratif lié à l'obtention et au maintien des licences pour les entrepreneurs.

L'année qui vient donnera aussi lieu à d'importantes discussions avec l'ensemble des partenaires de la Régie concernant l'adoption et la mise en œuvre du chapitre « Bâtiment » du Code de sécurité. La Régie examine différentes avenues, dont des scénarios de partage des responsabilités avec les municipalités, afin de donner suite à la recommandation du groupe de travail sur l'examen des organismes du gouvernement. Enfin, le processus de consultation continu amorcé en 2005-2006 se poursuivra avec la tenue d'autres sondages auprès des citoyens et des intervenants.

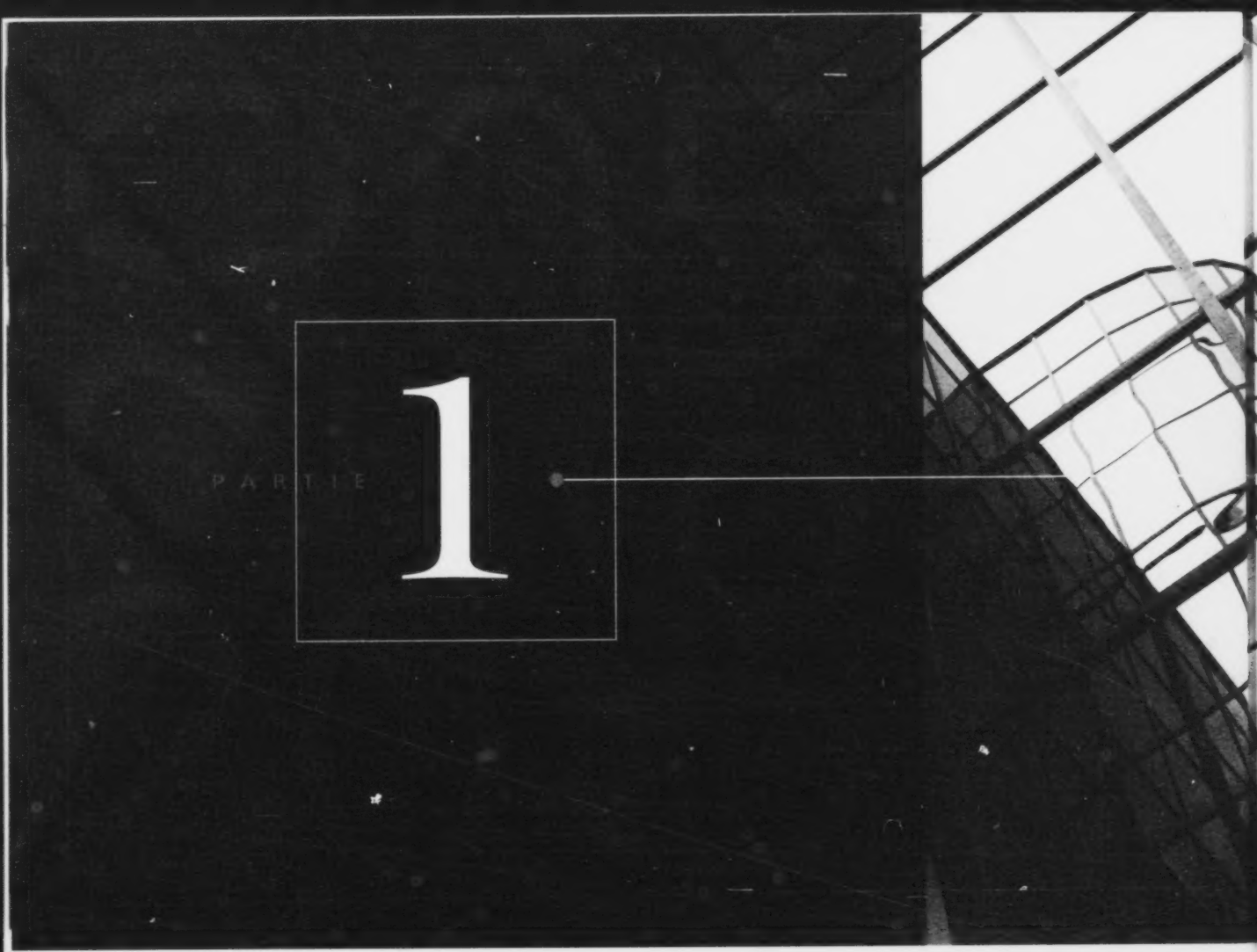
Sur le plan interne, commencera cette année la livraison graduelle des nouveaux outils informationnels qui permettront à la Régie d'agir avec une efficacité et une efficience accrues. Plusieurs membres du personnel seront appelés à travailler à la mise en place des modalités de traitement liées à la gestion des licences en vertu du nouveau règlement sur la qualification professionnelle. De plus, la Régie doit se préparer à assurer la qualité des travaux de construction des équipements pétroliers et la sécurité du public qui utilise ces équipements en vue de l'entrée en vigueur, le 1er avril 2007, des modifications législatives qui lui en confèrent le mandat.

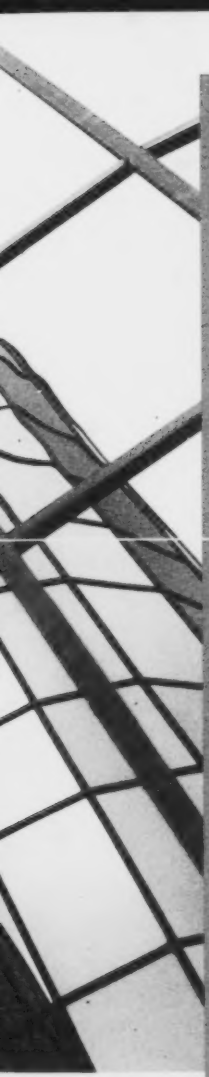
Malgré les nombreux changements en chantier, l'équipe de la Régie continue sans relâche à assurer le maintien des activités qui contribuent jour après jour à l'accomplissement de sa mission en faveur de la qualité de la construction et de la sécurité du public. Je suis convaincu que le personnel se montrera à la hauteur des attentes des citoyens en contribuant activement au succès des objectifs de l'organisation, grâce à son expertise et à sa compétence déjà largement reconnues dans le milieu de la construction et de la sécurité.

Le président-directeur général,



Daniel Gilbert


PARTIE
1



LA PRÉSENTATION DE LA RÉGIE

SA MISSION ET SES PROGRAMMES D'INTERVENTION

La Régie du bâtiment du Québec a été instituée en février 1992 pour surveiller l'administration de la Loi sur le bâtiment en vue d'assurer la protection du public. Elle s'acquitte de sa mission en veillant à la qualité des travaux de construction et à la sécurité des usagers dans les domaines du bâtiment, de l'électricité, de la plomberie, du gaz, des appareils sous pression, des ascenseurs, des remontées et jeux mécaniques ainsi que des bains publics. Outre la Loi sur le bâtiment, la Régie administre quatre lois et la réglementation afférente dans différents domaines techniques. Ces lois seront éventuellement remplacées par de nouveaux chapitres du Code de construction et du Code de sécurité prévus dans la Loi sur le bâtiment. Les lois et règlements administrés par la Régie sont énumérés à l'annexe 1.

La Régie assume sa mission en adoptant des normes en matière de construction et de sécurité, en veillant à la qualification professionnelle des entrepreneurs de construction, en surveillant l'application des normes établies par règlement et en mettant en place des garanties financières pour protéger les consommateurs.

La normalisation

La Régie est responsable de l'élaboration et de la mise à jour du Code de construction, du Code de sécurité et de la réglementation afférente. Il appartient aux provinces et aux territoires de légiférer en matière de construction et de sécurité. Afin de favoriser l'harmonisation des normes en vigueur au Canada, les administrations provinciales et territoriales se réfèrent dans leur propre réglementation à des codes et à des normes établis au niveau national, mais elles peuvent y apporter les modifications qu'elles considèrent comme appropriées. Pour faire valoir les préoccupations et les besoins québécois, la Régie participe à l'évolution des codes et des normes ainsi qu'à la concertation avec les autres instances canadiennes, nord-américaines et internationales qui élaborent des normes de référence dans certains domaines techniques. En matière de normalisation, la Régie poursuit les objectifs suivants :

- adopter des normes qui soient le plus proche possible des normes de référence, afin de simplifier la réglementation, de faciliter les échanges commerciaux et de favoriser la compétitivité de l'industrie de la construction du Québec;
- contribuer à l'implantation de normes de construction et de sécurité uniformes pour les bâtiments, équipements et installations de l'ensemble du Québec et à l'harmonisation de la réglementation émanant d'autres ministères et organismes québécois;
- promouvoir les codes par objectifs ou basés sur la performance, qui laissent une plus grande marge de manœuvre aux concepteurs et aux entrepreneurs de construction quant à la façon d'atteindre le niveau de sécurité exigé;
- établir des mécanismes permanents de liaison et de concertation en vue d'associer les intervenants (concepteurs, entrepreneurs et propriétaires) à la mise à jour de normes techniques et à la détermination de mesures qui doivent en assurer l'application;
- veiller à ce que la réglementation, les codes et les normes soient établis par consensus à des niveaux de qualité et de sécurité satisfaisants;
- faire valoir les préoccupations et les besoins du Québec en contribuant à l'élaboration des normes canadiennes, nord-américaines et internationales tout en mettant à profit l'expertise des organismes qui s'occupent de normalisation.

La qualification professionnelle

En vue d'assurer la protection du public, la Régie vérifie les compétences, la probité et la solvabilité des entrepreneurs de construction et des constructeurs-propriétaires. La qualification professionnelle est reconnue par la délivrance d'une licence, qui est obligatoire pour exécuter ou faire exécuter des travaux de construction, notamment d'un bâtiment, d'un équipement destiné à l'usage du public, de certaines installations non rattachées à un bâtiment ou d'un ouvrage de génie civil. Toutefois, des exemptions sont prévues par le règlement d'application de la Loi sur le bâtiment ainsi qu'aux articles 42 et 49 de cette loi, notamment dans le cas de certains travaux de construction exécutés par des exploitants agricoles ou par des employés municipaux.

La vérification des compétences des entrepreneurs et des constructeurs-propriétaires porte sur la gestion de travaux de construction, la sécurité sur les chantiers de construction et l'administration d'une entreprise ainsi que sur les connaissances techniques. Cette vérification est effectuée par la Régie au moyen d'examens, de la reconnaissance de compétences déjà démontrées ou de la réussite de programmes de formation reconnus. En vertu d'ententes conclues par le gouvernement du Québec, la Corporation des maîtres électriciens du Québec et la Corporation des maîtres mécaniciens en tuyauterie du Québec sont responsables de la qualification de leurs membres (délivrance, modification, renouvellement et révocation des licences délivrées en vertu de la Loi sur le bâtiment).

La surveillance

La Régie privilégie, pour surveiller et améliorer la qualité de la construction et la sécurité des citoyens, un ensemble de stratégies d'intervention en matière de surveillance. Elle mise principalement sur l'évaluation périodique des entrepreneurs, la sensibilisation des citoyens, des propriétaires et des intervenants de la construction et l'établissement de partenariats. En outre, la Régie participe avec ses partenaires à une plus grande équité fiscale par ses activités d'enquête dans la lutte contre le travail sans licence.

La Régie veille à ce que les concepteurs, les entrepreneurs et les propriétaires connaissent et assument leurs responsabilités. Elle réalise auprès de ces groupes des activités de surveillance, d'information et de sensibilisation, parfois en partenariat avec d'autres organisations. Ses interventions permettent notamment de repérer les intervenants qui ne s'acquittent pas de

façon appropriée de leurs obligations et de leurs responsabilités afin d'intervenir de manière plus soutenue auprès de ceux-ci. La Régie surveille le respect de la réglementation par des activités ciblées auprès des intervenants ayant des obligations en vertu de la loi et par l'inspection des bâtiments, des installations électriques, de tuyauterie et de gaz, des appareils sous pression, des ascenseurs, des remontées mécaniques, des jeux mécaniques ainsi que des bains publics. La planification opérationnelle de la Régie comprend un plan annuel d'intervention qui tient compte des risques propres à chacun des domaines.

Par ailleurs, la Régie est reconnue comme organisme d'inspection et de vérification des programmes de contrôle de la qualité dans le domaine des appareils sous pression par les autorités canadiennes ainsi que par l'American Society of Mechanical Engineers et le National Board of Boiler and Pressure Vessel Inspectors. Elle offre ses services d'inspection et d'approbation aux fabricants et aux titulaires des certificats de ces deux derniers organismes.

La Régie participe à la lutte contre le travail au noir dans l'industrie de la construction au Québec. Par des contrôles et des visites ciblées de chantiers de construction et de rénovation résidentielle, le personnel vérifie si les travaux sont effectués par des entrepreneurs titulaires des licences requises. La Régie participe avec ses partenaires à la réalisation d'actions concertées de lutte contre l'évasion fiscale dans l'industrie de la construction. Enfin, la Régie organise des campagnes d'information auprès des citoyens pour contrer le travail sans licence.

Les garanties financières rattachées aux nouvelles constructions résidentielles

Le Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs, mis sur pied par la Régie en janvier 1999 et modifié en février 2006, poursuit trois objectifs :

- offrir aux acheteurs de bâtiments résidentiels neufs une garantie d'exécution des obligations contractuelles de l'entrepreneur comprenant la protection des acomptes et une garantie contre les défauts de construction;
- assurer, dans la mesure du possible, le traitement rapide, efficace et impartial des réclamations, tout en minimisant le coût de gestion et le coût de règlement des litiges;
- responsabiliser les entrepreneurs en les soumettant à une procédure d'accréditation par un administrateur autorisé.

La Régie veille à ce que les obligations prévues dans le Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs soient respectées par les administrateurs de ce plan ainsi que par les organismes d'arbitrage qu'elle autorise.

SON ORGANISATION INTERNE

Le ministre du Travail est responsable devant l'Assemblée nationale de l'application des lois administrées par la Régie. En vertu de la Loi modifiant la Loi sur le bâtiment et d'autres dispositions législatives, entrée en vigueur le 1er décembre 2005, la Régie est devenue un organisme non budgétaire qui finance ses dépenses à même ses revenus. Les états financiers de la Régie font l'objet d'une vérification annuelle par le Vérificateur général du Québec. Ils se trouvent à la partie 4 du présent rapport.

Le conseil d'administration

Avant les modifications apportées le 1er décembre 2005 à la Loi sur le bâtiment, le conseil d'administration de la Régie était composé de cinq membres : trois dirigeants de la Régie et deux représentants d'associations d'entrepreneurs. La Régie est désormais dirigée par un conseil d'administration de neuf membres, composé de personnes qui viennent des associations de consommateurs, du secteur de la construction, du milieu financier, du milieu municipal et des ordres professionnels liés au domaine de la construction et du bâtiment, ainsi que de son président-directeur général. De plus, les fonctions de président du conseil d'administration et de président-directeur général sont maintenant distinctes.

Le conseil d'administration a pour mandat de s'assurer de la réalisation de la mission et des engagements de la Régie. Il se voit notamment confier l'importante fonction de fixer par règlement les normes minimales de construction et de sécurité des bâtiments auxquels le public a accès. Le conseil d'administration met en place un comité de vérification qui a pour mandat d'évaluer la qualité des contrôles internes et de l'information financière de la Régie, de même que la conformité de sa gestion avec les lois, les règlements et l'éthique. Ce comité fait rapport au conseil d'administration de ses constatations, conclusions et recommandations.

(suite à la page 16)

Les membres du conseil d'administration en poste au 31 mars 2006

PRÉSIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Mme Josée De La Durantaye, MBA, CMA, FCMA
Présidente
De La Durantaye Management inc.
• Milieu financier

VICE-PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

M. Omer Beaudoin Rousseau
Vice-président
Association provinciale des constructeurs d'habitation du Québec inc. (APCHQ)
• Milieu des associations d'entrepreneurs de construction et des corporations

ADMINISTRATEURS

M. Jean-Guy Breton
Maire
Municipalité de Lac-Etchemin
• Milieu municipal

Mme Jannick Desforges, avocate
Responsable du service juridique
Option Consommateurs
• Milieu des associations de consommateurs ou de personnes qui habitent ou fréquentent un bâtiment

M. Daniel Gilbert
Président-directeur général
Régie du bâtiment du Québec

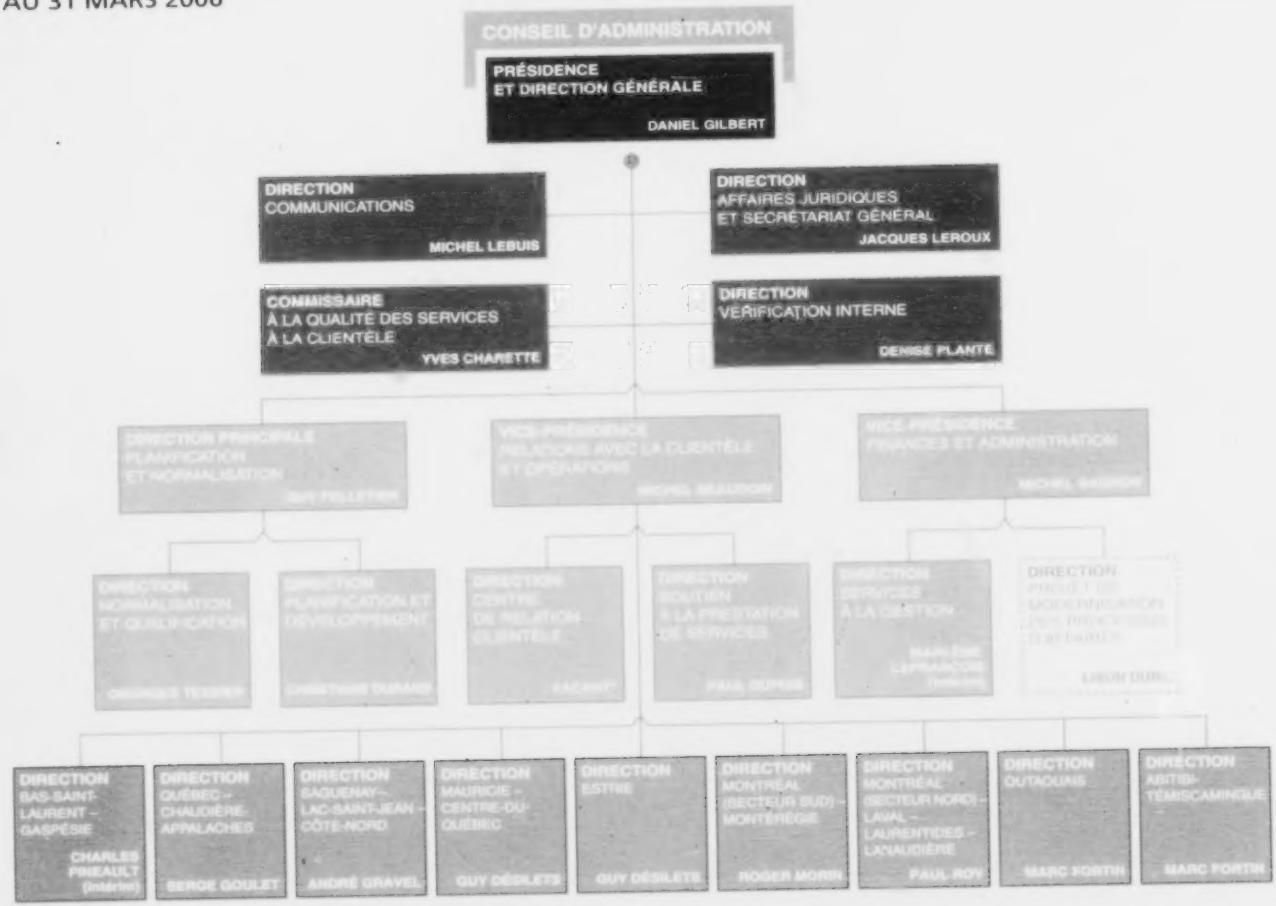
M. Gilbert Grimard
Vice-président
Association de la construction du Québec
• Milieu des associations d'entrepreneurs de construction et des corporations

M. Daniel Guimont, architecte
Conseiller principal
Groupe-conseil Roche ltée
• Milieu des ordres professionnels liés au domaine de la construction et du bâtiment

M. Luc Martin
Directeur général
Corporation des entrepreneurs généraux du Québec
• Milieu des associations d'entrepreneurs de construction et des corporations

M. Mario Poirier
Directeur de la gestion de l'immeuble
Société du Palais des congrès de Montréal
• Milieu des associations de propriétaires de bâtiments

ORGANIGRAMME
AU 31 MARS 2006



* M. Martin Baron a été nommé directeur du Centre de relation clientèle le 21 avril 2006.

Avant le 1er décembre 2005, les principales décisions du conseil d'administration ont été l'approbation des résultats financiers pour l'exercice terminé le 31 mars 2005, la délégation de la surveillance de l'application du chapitre « Bâtiment » du Code de construction à certaines villes reconstituées de l'île de Montréal et l'adoption de plusieurs règlements modifiant des chapitres du Code de construction et du Code de sécurité.

Le conseil d'administration en place depuis le 1er décembre 2005 a approuvé le budget pour la période de décembre 2005 à mars 2006 et les prévisions budgétaires 2006-2007. En outre, il a adopté le projet de règlement sur la qualification professionnelle des entrepreneurs de construction et des constructeurs-propriétaires et sur le cautionnement pour publication à la Gazette officielle. Il a aussi recommandé au gouvernement d'approuver le Règlement modifiant le Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs ainsi que le Règlement intérieur de la Régie du bâtiment du Québec[1]. Enfin, il a adopté une politique concernant l'exercice du pouvoir réglementaire et approuvé une grille de tarification pour les arbitres qui rendent des décisions en vertu du Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs.

Les ressources humaines

En date du 31 mars 2006, la Régie compte sur un effectif de 443 employés, soit 6 de moins qu'au 31 mars 2005. Au cours de l'année 2005-2006, 19 enquêteurs ont changé de statut d'emploi à la suite de l'autorisation du Conseil du trésor concernant une demande de la Régie pour transformer des postes occasionnels en postes permanents dans le domaine de la lutte contre le travail sans licence.

EFFECTIF DE LA RÉGIE EN POSTE AU 31 MARS 2006

UNITÉ ADMINISTRATIVE	POSTES PERMANENTS	POSTES OCCASIONNELS
Présidence et direction générale	3	
Commissaire à la qualité des services à la clientèle	1	
Direction des communications	9	4
Direction des affaires juridiques et Secrétariat général	16	
Direction principale de la planification et de la normalisation	3	
Direction de la planification et du développement	8	
Direction de la normalisation et de la qualification	18	
Direction de la vérification interne	1	
Vice-présidence aux finances et à l'administration	1	
Direction des services à la gestion	15	1
Direction du projet de modernisation des processus d'affaires	5	2
Autre*	4	1
Vice-présidence aux relations avec la clientèle et aux opérations	3	
Direction du soutien à la prestation de services**	33	14
Centre de relation clientèle	37	13
Directions régionales :		
Bas-Saint-Laurent – Gaspésie	16	3
Saguenay–Lac-Saint-Jean – Côte-Nord	16	1
Québec – Chaudière-Appalaches	37	2
Mauricie – Centre-du-Québec	13	2
Estrie	18	1
Montréal (secteur sud) – Montérégie	45	12
Montréal (secteur nord) – Laval – Laurentides – Lanaudière	54	7
Outaouais	12	4
Abitibi-Témiscamingue	5	3
Total au 31 mars 2006	**373**	**70**
Au 31 mars 2005	370	79
Au 31 mars 2004	392	77

* Au 31 mars 2006, les fonctions de ces postes relèvent de l'autorité fonctionnelle du ministère du Travail, en vertu d'une entente de service.

** Y compris le Service de l'inspection en fabrication d'appareils sous pression.

[1] Ce règlement a été approuvé par le gouvernement le 10 mai 2006 (décret 392-2006) et remplace les Règles de régie interne de la Régie du bâtiment du Québec (c. 1.1).

SA CLIENTÈLE ET SES PARTENAIRES

La clientèle de la Régie est d'abord et avant tout constituée des citoyens qui bénéficient, comme consommateurs et usagers, de la qualité des travaux de construction et de la sécurité des bâtiments, des équipements et des installations.

Par ailleurs, la Régie offre des services aux intervenants des secteurs de la construction et de la sécurité pour les aider à assumer leurs responsabilités. Les intervenants comprennent les concepteurs (architectes, ingénieurs, technologues), les entrepreneurs de construction, les constructeurs-propriétaires, les propriétaires de bâtiments, ainsi que les propriétaires et les fabricants d'équipements et d'installations visés dans les lois administrées par la Régie.

Pour accroître sa capacité de joindre les citoyens, la Régie travaille en partenariat avec plusieurs organismes, dont des associations de consommateurs, des associations représentant des personnes ayant des besoins particuliers, notamment les aînés et les personnes handicapées, des ministères et organismes gouvernementaux. Dans son action auprès des intervenants, la Régie compte parmi ses partenaires les ordres professionnels des architectes, des ingénieurs et des technologues ainsi que les associations et les corporations représentant les entrepreneurs de construction et les propriétaires. La Régie entretient aussi des relations de partenariat avec les établissements d'enseignement, les organismes nationaux et autres responsables de l'élaboration des normes, les entreprises de distribution de gaz ou d'électricité, les municipalités et les associations d'organismes municipaux.

LE CONTEXTE ET LES ENJEUX

La préparation d'une nouvelle planification stratégique a constitué pour la Régie l'occasion de réévaluer son fonctionnement et son mode d'intervention en fonction des tendances actuelles de l'environnement dans lequel elle évolue. Sur le plan externe, la Régie est appelée à exercer sa mission dans un contexte caractérisé par :

- le niveau record atteint par les investissements dans le secteur de la construction, qui représente un facteur d'accroissement des risques potentiels pour les consommateurs et le public;

- les pressions que la réglementation exerce sur le coût des projets de construction;
- la petite taille de la majorité des entreprises de construction;
- la familiarisation des intervenants avec les nouvelles technologies;
- la grande diversité du parc de bâtiments et d'installations sous sa surveillance;
- la dispersion des bâtiments, des installations et des intervenants sur un vaste territoire;
- le vieillissement de la population bénéficiaire de la qualité et de la sécurité des bâtiments et des installations;
- la priorité gouvernementale accordée à la qualité des services aux citoyens;
- la responsabilité partagée avec d'autres instances en matière de surveillance et d'enquête.

En ce qui concerne sa dynamique interne, la Régie prend en considération les éléments suivants :

- la nécessité de moderniser l'organisation du travail pour répondre aux attentes des citoyens et des entreprises et pour s'adapter aux changements réglementaires et technologiques;
- la qualité de vie au travail comme clé du succès des changements organisationnels à mettre en œuvre;
- les nombreux départs à la retraite, qui posent de grands défis en matière de continuité et de transfert d'expertise;
- sa présence en région;
- la compétence de ses employés, reconnue dans le milieu de la construction.

Le contexte dans lequel la Régie évolue l'engage à améliorer la prestation de services aux citoyens et aux intervenants, à optimiser l'utilisation de ses ressources, à se donner les outils permettant d'évaluer l'efficacité de son action et à mettre en valeur la contribution des membres du personnel à l'atteinte des objectifs de l'organisation. Tels sont les défis que la Régie entend relever avec sa nouvelle planification stratégique, exposée dans la partie 2 du présent rapport.

2

LES RÉSULTATS AU REGARD DU PLAN STRATÉGIQUE 2005-2008

La Régie a élaboré sa planification stratégique pour la période 2005-2008 à partir d'une vision à long terme : « Des citoyens avisés qui évoluent en sécurité dans des installations et des bâtiments bien construits. » Pour progresser dans la réalisation de sa vision, la Régie privilégie quatre grandes orientations pour les prochaines années :

- instaurer un cycle d'amélioration continue des interventions basé sur l'analyse de risque;
- mesurer l'évolution du niveau de qualité des constructions et du niveau de sécurité des bâtiments et des installations;
- offrir des services plus accessibles et mieux adaptés aux besoins des citoyens et des entreprises;
- favoriser l'engagement individuel et collectif des ressources humaines dans l'atteinte des résultats visés par la Régie.

Les fiches qui suivent font état, d'une façon détaillée, de chacun des objectifs stratégiques, des résultats obtenus au 31 mars 2006 ainsi que des ressources consacrées à l'atteinte de ces résultats.

ORIENTATION 1
INSTAURER UN CYCLE D'AMÉLIORATION CONTINUE DES INTERVENTIONS BASÉ SUR L'ANALYSE DE RISQUE

AXE 1.1 ANALYSES DE RISQUE

OBJECTIF 1.1.1 Étendre les **analyses de risque** à tous les domaines d'intervention d'ici le 30 juin 2006 et mettre en place un mécanisme d'évaluation et de mise à jour.

INDICATEURS	RÉSULTATS 2005-2006 ET COMMENTAIRES
Analyses de risque initiales effectuées • lutte contre le travail sans licence;	Cette analyse s'est terminée en mai 2005.
• qualification;	Cette analyse s'est terminée en juin 2005.
• jeux mécaniques; • appareils sous pression; • bains publics;	L'analyse de risque sera achevée pour le 30 juin 2006 dans les domaines techniques suivants : appareils sous pression, jeux mécaniques et bains publics. La Régie a confié à une firme de consultants le mandat d'animer des ateliers d'évaluation des risques et de procéder à l'analyse des résultats. Une somme de 5 000 $ a été dépensée à cette fin au cours de l'année 2005-2006.
• plan de garantie	L'analyse de risque sur le Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs sera entreprise en juin 2006.
Plan d'évaluation et de mise à jour adopté	La Régie prévoit élaborer le plan d'évaluation et de mise à jour en juin 2006. De plus, la Régie travaille à l'élaboration d'une analyse des risques organisationnels portant sur la gouverne, d'un cadre de gestion intégrée du risque, d'une politique de gestion du risque et d'un guide de mise en œuvre de la gestion du risque. La charge de travail liée à la coordination du projet et à la participation du personnel technique aux ateliers est évaluée à 2 années-personnes pour l'année 2005-2006.

AXE 1.2 NORMALISATION ET RÉGLEMENTATION

OBJECTIF 1.2.1 Publier, d'ici le 30 septembre 2006, un projet de réglementation permettant d'alléger le processus de **qualification professionnelle des entrepreneurs** et d'assurer une meilleure protection du public :
- **examens techniques dans les domaines à risque et allégements pour les autres domaines;**
- **réduction du nombre de sous-catégories;**
- **remplacement du dépôt annuel des états financiers par un cautionnement de licence;**
- **élimination des formalités de renouvellement.**

INDICATEUR	RÉSULTATS 2005-2006 ET COMMENTAIRES
Projet de règlement publié à la Gazette officielle du Québec	Le 1er mars 2006, le conseil d'administration de la Régie a adopté le projet de règlement sur la qualification professionnelle des entrepreneurs de construction et des constructeurs-propriétaires et sur le cautionnement et en a recommandé la publication à la Gazette officielle du Québec pour commentaires. La description du contenu de ce projet de règlement est précisée aux parties 5 (allégement réglementaire) et 6 (qualification professionnelle) du présent rapport. Une étude d'impact a été réalisée par un consultant externe, au coût de 7 000 $.

INDICATEUR	RÉSULTATS 2005-2006 ET COMMENTAIRES
	La Régie est à réviser l'ensemble des examens de qualification en fonction des exigences de la réglementation qui devrait entrer en vigueur en 2007 et de la mise en service du système d'évaluation électronique prévu à l'objectif 3.1.4. Les examens sont élaborés à partir d'une nouvelle approche basée sur les profils de compétence établis en concertation avec des experts du milieu. La plus grande partie des travaux d'élaboration est réalisée par des firmes de consultants, en vertu de contrats de services professionnels d'une valeur totale d'environ 520 000 $ qui seront payés en 2006-2007. La livraison des examens s'échelonnera jusqu'à l'automne 2006. En plus des travaux confiés à l'externe, la Régie estime avoir consacré un peu plus de 2 années-personnes à cet objectif au cours de l'année.

OBJECTIF 1.2.2 Terminer l'intégration de la réglementation prévue à la Loi sur le bâtiment.

INDICATEURS	RÉSULTATS 2005-2006 ET COMMENTAIRES
Projets de règlement publiés à la Gazette officielle du Québec d'ici le 31 décembre 2006 :	
• Chapitres « **Bains publics** » du Code de construction et du Code de sécurité.	Le projet de règlement est en cours d'élaboration pour adoption par le conseil d'administration de la Régie à l'automne 2006, en vue d'une entrée en vigueur à la fin du printemps 2007. Pour permettre à la Régie de traiter des demandes de mesures différentes en vertu de la réglementation actuelle, un projet de décret a été préparé pour que le Règlement sur la sécurité dans les bains publics, qui a été adopté en vertu de la Loi sur la sécurité dans les édifices publics, soit intégré à la Loi sur le bâtiment. Le projet a été approuvé par le conseil d'administration de la Régie en mars 2006.
• Chapitres « **Jeux mécaniques** » du Code de construction et du Code de sécurité.	Un document portant sur les principales orientations est en préparation. Des études et des consultations sont en cours. Le projet de règlement est en cours d'élaboration pour adoption par le conseil d'administration de la Régie en janvier 2007.
• Chapitres « **Équipements pétroliers** » du Code de construction et du Code de sécurité.	Les projets de chapitres et le règlement d'application sont en préparation. Des consultations ont eu lieu en novembre 2005 pour le Code de construction et d'autres sont prévues en mai 2006 pour le Code de sécurité. Les modifications apportées à la Loi sur le bâtiment pour y ajouter le secteur des équipements pétroliers et la réglementation permettant à la Régie de prendre en charge ce nouveau mandat entreront en vigueur le 1er avril 2007.
• Chapitre « **Appareils sous pression** » du Code de construction.	Une problématique d'ordre juridique a été soulevée au début de 2006 concernant certaines dispositions de la Loi sur le bâtiment qui devront être modifiées pour rendre possible la réalisation de parties importantes de la réforme prévue. La Régie est à examiner différentes options pour poursuivre sa démarche.

INDICATEURS	RÉSULTATS 2005-2006 ET COMMENTAIRES
Projet de règlement publié à la Gazette officielle du Québec d'ici le 31 décembre 2007 :	
• Chapitre « **Bâtiment** » du Code de sécurité	Ce projet est en suspens en attendant la conclusion des démarches pour établir un consensus sur la norme unique et sur l'éventualité d'un transfert aux municipalités de la responsabilité de la surveillance de l'application des chapitres « Bâtiment » du Code de construction et du Code de sécurité. La date cible est révisée pour le 31 mars 2008.
Projets de règlement publiés à la Gazette officielle du Québec d'ici le 31 mars 2008 :	
• Chapitre « **Appareils sous pression** » du Code de sécurité;	Le comité de direction de la Régie a approuvé en août 2005 un projet pour faire adopter le chapitre en deux phases. La première phase, qui exclut la réglementation relative aux mécaniciens de machines fixes et à la surveillance du fonctionnement des installations sous pression, permettrait l'entrée en vigueur simultanée des chapitres du Code de sécurité et du Code de construction. Toutefois, les difficultés mentionnées plus haut, concernant l'adoption du chapitre « Appareils sous pression » du Code de construction, retardent également la réalisation de ce projet.
• Chapitre « **Économie de l'énergie** » du Code de construction	Les travaux sont en cours sous la responsabilité de l'Agence pour l'efficacité énergétique, qui doit recommander les orientations gouvernementales. Les orientations à l'égard de la révision de la réglementation figureront dans la stratégie énergétique que le gouvernement prévoit annoncer en 2006, à la suite des consultations menées à la fin de 2005 par le ministre des Ressources naturelles et de la Faune. La réglementation sera préparée une fois que les orientations gouvernementales auront été déterminées et que la participation des municipalités à la surveillance de son application aura été établie. La Régie estime avoir consacré près de 4 années-personnes en 2005-2006 aux travaux devant conduire à l'atteinte de cet objectif.

AXE 1.3 STRATÉGIE D'INTERVENTION

OBJECTIF 1.3.1 Documenter, à compter de 2007-2008, le profil de l'entrepreneur de construction, les évaluations et les activités de suivi à l'aide d'un dossier intégré.

INDICATEUR	RÉSULTATS 2005-2006 ET COMMENTAIRES
Proportion de dossiers documentés :	La forme et le contenu des profils, des dossiers d'évaluation et des dossiers de suivi ont été élaborés pour rendre plus uniforme l'application de l'approche dans les différents domaines d'intervention et dans toutes les directions régionales.
• entrepreneurs travaillant dans les secteurs visés dans les plans d'action;	La cible représente quelque 13 000 profils d'entrepreneurs à réaliser d'ici le 31 mars 2008. Le nombre de profils réalisés en 2005-2006 a été de 4 470. Un effort équivalent au cours des deux prochaines années devrait permettre d'atteindre la cible.
• entrepreneurs en suivi à la suite d'une plainte[1]	[1] Dans le cas de plaintes répétées ou d'une plainte majeure, la Régie procède à une évaluation de l'intervenant.
	La Régie estime que la charge de travail liée à l'établissement des profils d'entrepreneurs a été de 53 années-personnes.

OBJECTIF 1.3.2 **Intégrer la prévention, l'habilitation, la surveillance et l'inspection au plan annuel d'intervention, à partir des analyses de risque.**

INDICATEUR	RÉSULTATS 2005-2006 ET COMMENTAIRES
Plan d'intervention adopté et mis en œuvre	Le plan d'intervention est inclus dans la planification opérationnelle 2005-2006, qui a été déposée au comité de direction en juin 2005. Les priorités d'action tiennent compte des analyses de risque. Un bilan de la réalisation de ce plan est en préparation pour dépôt en mai 2006. La planification opérationnelle pour 2006-2007 s'inscrit dans la continuité de la précédente et fait présentement l'objet d'une consultation auprès des directions régionales. Environ 2 années-personnes ont été consacrées à l'élaboration et au suivi du plan en question.

OBJECTIF 1.3.3 **Favoriser chaque année la réalisation d'initiatives de communication et d'intervention en partenariat avec les organismes travaillant dans le milieu de la sécurité.**

INDICATEUR	RÉSULTATS 2005-2006 ET COMMENTAIRES
Initiatives de concertation	Les principales initiatives menées en 2005-2006 en partenariat avec d'autres organismes sont les suivantes : • organisation d'une rencontre en janvier 2006 en collaboration avec le Bureau de normalisation du Québec, à l'occasion de la tournée canadienne du Conseil canadien des normes, en présence d'environ une centaine de participants venant du domaine de la construction, du secteur manufacturier et du milieu de la santé, ainsi que des juristes et des représentants d'associations de consommateurs; • tenue de dix-sept colloques régionaux en collaboration avec la Corporation des maîtres électriciens du Québec, portant sur l'implantation d'un programme de contrôle de la qualité, sur le nouveau mode de surveillance de la Régie et sur certains éléments techniques; • établissement d'un partenariat avec l'Office de la protection du consommateur, afin de trouver des moyens communs en vue de mieux protéger les consommateurs, notamment dans le secteur de la rénovation; • tenue d'une rencontre de concertation en septembre 2005 entre la Direction de la normalisation et de la qualification de la Régie et la Commission de la santé et de la sécurité du travail au sujet de l'application de l'entente sur l'élaboration de la réglementation; • concertation avec le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport sur la reconnaissance des compétences et des acquis ainsi que sur la révision d'un programme d'attestation en gestion d'entreprises; • collaboration de la Direction du soutien à la prestation de services avec la Société d'habitation du Québec pour la préparation d'un bulletin d'information sur les problématiques liées aux sols argileux; • concertation avec l'Institut national de santé publique du Québec relativement à la prévention des brûlures dues à l'eau chaude et à l'impact de la ventilation des bâtiments sur la santé; • engagement dans un groupe de concertation sur la prévention des accidents liés au monoxyde de carbone, coordonné par l'Institut national de santé publique du Québec.

- collaboration avec la Corporation des maîtres mécaniciens en tuyauterie du Québec pour réviser et diffuser des bulletins d'information technique dans le domaine de la plomberie;
- collaboration avec le Bureau de normalisation du Québec sur l'élaboration d'un code d'installation d'équipements à l'hydrogène;
- participation à une table de concertation sur les services aux aînés, coordonnée par le Secrétariat aux aînés;
- participation à un groupe de travail coordonné par le ministère de la Sécurité publique au sujet d'une problématique concernant les fausses alertes incendie;
- participation au Regroupement technologique en habitation du Québec. Cette table de concertation sur la construction et l'exploitation des immeubles d'habitation est coordonnée par la Société canadienne d'hypothèques et de logement et la Société d'habitation du Québec;
- préparation, en collaboration avec l'Association des stations de ski du Québec, d'une session de formation à l'intention des propriétaires de remontées mécaniques sur les nouvelles exigences de la norme CSA Z98-01 et concertation au sujet des problèmes d'application éprouvés;
- participation à une table de concertation sur la formation de la main-d'œuvre dans les secteurs du nettoyage des conduits de ventilation et de l'équilibrage des réseaux de ventilation, coordonnée par le Comité sectoriel de la main-d'œuvre en environnement;
- collaboration avec la Corporation des maîtres mécaniciens en tuyauterie du Québec pour la préparation d'un guide d'application des sous-catégories touchant son champ de compétence;
- collaboration avec le ministère du Travail, Emploi-Québec et la Commission de la construction du Québec sur la mobilité des soudeurs entre le Québec et l'Ontario;
- collaboration avec la Commission de la santé et de la sécurité du travail pour la publication d'un dépliant d'information à l'intention des mécaniciens de machines fixes au sujet du fonctionnement et de l'entretien de chaudières au gaz;
- collaboration avec le Bureau de normalisation du Québec pour la tenue d'un colloque sur le système canadien des normes, à l'intention des organismes gouvernementaux et externes intéressés;
- collaboration avec le Conseil national de recherches du Canada pour le financement d'un projet de recherche sur la caractérisation des incendies dans des bâtiments d'habitation à logements multiples;
- collaboration sur la mise à jour de la réglementation concernant le bâtiment, la plomberie et l'électricité avec des ministères et organismes qui participent aux comités consultatifs provinciaux de la Régie et aux groupes de travail qui y sont rattachés.

La Régie évalue à 1,2 année-personne la charge de travail consacrée à cet objectif pour l'année 2005-2006, sans compter la contribution de la Direction du soutien à la prestation de services, qui est considérée à l'objectif 3.2.2.

OBJECTIF 1.3.4 Évaluer, d'ici le 30 septembre 2006, l'opportunité et l'impact de mesures d'amélioration de l'**accessibilité de bâtiments existants aux personnes handicapées**, en collaboration avec l'Office des personnes handicapées du Québec et d'autres organismes intéressés.

INDICATEUR	RÉSULTATS 2005-2006 ET COMMENTAIRES
Rapport au ministre du Travail	Un groupe de travail interministériel a été formé afin de superviser l'étude et de produire le rapport. Ce groupe, dirigé par la Régie, compte aussi des représentants de l'Office des personnes handicapées du Québec, du ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, du ministère de la Santé et des Services sociaux, de la Commission de la santé et de la sécurité du travail, de la Société d'habitation du Québec, du ministère des Affaires municipales et des Régions, de la Corporation d'hébergement du Québec et de la Société immobilière du Québec, ainsi que du cabinet du ministre du Travail. À la suite d'un appel d'offres public, une firme externe a été retenue pour réaliser une étude par échantillonnage en vue de tracer le portrait des bâtiments existants et des contraintes d'adaptation. Les résultats préliminaires sont attendus pour le 1er septembre 2006. La date cible est révisée : le rapport comprenant le portrait de la situation, les impacts sur l'accessibilité et les recommandations sera présenté au ministre en novembre 2006. La Régie a consacré près de 0,5 année-personne à ces travaux.

OBJECTIF 1.3.5 Évaluer, d'ici le 30 septembre 2006, l'opportunité et l'impact d'un **plan de garantie pour la rénovation des bâtiments résidentiels.**

INDICATEUR	RÉSULTATS 2005-2006 ET COMMENTAIRES
Rapport au ministre du Travail	La Régie a effectué une revue des programmes de garantie en matière de rénovation existant ailleurs qu'au Québec. Des consultations sont en cours avec les trois administrateurs[1] du Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs pour amorcer l'étude sur l'élargissement du champ d'application de ce plan gouvernemental. La Régie prévoit également consulter les associations de consommateurs sur le principe d'un plan de garantie en matière de rénovation. La Régie estime avoir consacré environ 0,33 année-personne à ce projet au cours de l'année.

OBJECTIF 1.3.6 Évaluer, d'ici le 30 septembre 2006, l'impact de différents scénarios permettant de **déléguer aux municipalités** la surveillance de l'application des normes dans le domaine du bâtiment.

INDICATEUR	RÉSULTATS 2005-2006 ET COMMENTAIRES
Rapport au ministre du Travail	La Régie a procédé à un inventaire de l'information et des sources de référence à sa disposition ainsi qu'à une compilation préliminaire des données relatives aux mises en chantier et à la réglementation en vigueur dans les municipalités. La Régie prévoit présenter le projet à la table Québec-municipalités au printemps 2006 afin de consulter le monde municipal sur la réalisation d'une étude d'impact. Environ 1 année-personne a été consacrée à ce projet en 2005-2006.

[1] Les trois administrateurs autorisés par la Régie sont la Garantie habitation du Québec inc., la Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ inc. et la Garantie des maîtres bâtisseurs inc.

ORIENTATION 2
MESURER L'ÉVOLUTION DU NIVEAU DE QUALITÉ DES CONSTRUCTIONS ET DU NIVEAU DE SÉCURITÉ DES BÂTIMENTS ET DES INSTALLATIONS

AXE 2.1 QUALITÉ DES CONSTRUCTIONS

OBJECTIF 2.1.1 Mesurer annuellement le **niveau de conformité avec les normes en matière de construction**, à partir d'échantillons représentatifs.

INDICATEUR	RÉSULTATS 2005-2006 ET COMMENTAIRES
Plan d'évaluation adopté et mis en œuvre	Le plan d'évaluation a été intégré à la planification opérationnelle 2005-2006, qui a été déposée au comité de direction en juin 2005. Ce plan prévoyait des activités d'évaluation en électricité et en plomberie. L'engagement tardif d'un conseiller en plomberie à la Direction du soutien à la prestation de services a empêché l'atteinte de cet objectif dans le domaine de la plomberie. Dans le domaine de l'électricité, les résultats obtenus auprès d'un échantillon de 205 inspections ont été compilés et ont permis de documenter statistiquement les principales déficiences relevées par le personnel d'inspection. Ces résultats ont fait l'objet d'une communication aux membres de la Corporation des maîtres électriciens du Québec lors des rencontres d'information tenues à l'occasion d'une tournée des dix-sept régions à la fin de l'été 2005. Pour la prochaine année, la Régie entend intégrer cette activité à la planification opérationnelle dans chacun des domaines. La Régie estime avoir consacré environ 0,5 année-personne à ce projet en 2005-2006.

OBJECTIF 2.1.2 Établir, d'ici le 31 mars 2008, un **indice de qualité des constructions** (IQC).

INDICATEUR	RÉSULTATS 2005-2006 ET COMMENTAIRES
Variation de l'IQC établie	Les travaux ont débuté en janvier 2006, avec la désignation d'une chargée de projet et la formation d'un comité de travail interne pour l'élaboration de l'indice de qualité des constructions et de l'indice de sécurité des bâtiments et installations. Le comité a défini les notions de qualité de construction et de sécurité pour les deux indices retenus. Une première hypothèse quant au choix des facteurs à considérer a été proposée et des travaux ont débuté pour évaluer le nombre de bâtiments et d'installations devant faire l'objet de l'étude ainsi que leur répartition. Les travaux exécutés relativement à l'atteinte de cet objectif et de l'objectif 2.2.2 ont impliqué une charge de travail équivalant à environ 0,33 année-personne.

AXE 2.2 SÉCURITÉ DES BÂTIMENTS ET DES INSTALLATIONS

OBJECTIF 2.2.1 **Mettre en place, d'ici le 31 mars 2006, des mécanismes de documentation des incidents ayant potentiellement ou réellement porté atteinte à la sécurité du public, en partenariat avec les organismes travaillant dans le domaine de la sécurité.**

INDICATEUR	RÉSULTATS 2005-2006 ET COMMENTAIRES
Procédure de documentation implantée dans les secteurs prioritaires • électricité; • gaz; • appareils sous pression; • appareils de levage (ascenseurs et autres appareils élévateurs, remontées mécaniques et jeux mécaniques); • bâtiment (sécurité-incendie)	Un document d'orientation a été déposé par le comité de direction de la Régie en mars 2006. Ce document prévoit notamment que la Régie s'inspire de l'approche envisagée par le National Public Safety Advisory Committee. Ce dernier travaille à l'élaboration d'un formulaire de relevé des accidents qui permettra d'échanger les informations entre les provinces canadiennes. La Régie élabore présentement un formulaire uniforme de relevé des accidents et incidents, qui permettra notamment au citoyen témoin d'un accident de lui faire part de ses observations. La possibilité de rendre obligatoire par règlement la déclaration de certains accidents sera étudiée. Les informations reçues seront ensuite compilées et analysées. Cette procédure devrait être en place à la fin de juin 2006. Ces travaux préparatoires ont impliqué une charge de travail d'environ 0,1 année-personne.

OBJECTIF 2.2.2 **Établir, d'ici le 31 mars 2008, un indice de sécurité (IS) des bâtiments et des installations.**

INDICATEUR	RÉSULTATS 2005-2006 ET COMMENTAIRES
Variation de l'IS établie	Cet objectif est traité conjointement avec l'objectif 2.1.2.

ORIENTATION 3
OFFRIR DES SERVICES PLUS ACCESSIBLES ET MIEUX ADAPTÉS AUX BESOINS DES CITOYENS ET DES ENTREPRISES

AXE 3.1 AMÉLIORATION DE LA PRESTATION DE SERVICES

OBJECTIF 3.1.1 **À compter de 2007-2008, traiter 80 % des demandes de la clientèle dès le premier contact.**

INDICATEUR	RÉSULTATS 2005-2006 ET COMMENTAIRES
Proportion des demandes traitées au premier contact	Aucun résultat n'était attendu pour l'année 2005-2006. Cet objectif est lié au projet de modernisation des processus d'affaires, qui prévoit l'élargissement de la gamme de services du Centre de relation clientèle (CRC).

OBJECTIF 3.1.2 Augmenter à 75 %, en 2007-2008, le **taux de réponse téléphonique** en moins de 3 minutes.

INDICATEUR	RÉSULTATS 2005-2006 ET COMMENTAIRES		
	NIVEAU DE DÉPART (2004-2005)	RÉSULTAT ATTEINT (2005-2006)	NIVEAU CIBLÉ (2007-2008)
Proportion de communications établies en moins de 3 minutes par rapport aux tentatives d'appels	17 %	47 %	75 %

Les données ne sont produites que pour les appels traités au Centre de relation clientèle (CRC). Plus de la moitié du redressement visé en trois ans a été réalisé dès la première année de mise en œuvre du Plan stratégique. Ainsi, les préposés du CRC ont répondu à 79 461 appels, soit une augmentation de 23 % comparativement à 2004-2005.

Ces résultats découlent de la dotation en personnel (deux postes) au cours de l'été 2005 et de la mise en place d'une équipe de planification qui a instauré un suivi des activités en temps réel du centre d'appels ainsi qu'une gestion serrée des autorisations d'absence et des activités hors ligne.

Le service téléphonique du CRC a disposé d'un effectif de 10 personnes pour la plus grande partie de l'année. Deux postes ont été ajoutés en février 2006.

OBJECTIF 3.1.3 Offrir, d'ici le 31 mars 2007, la possibilité d'effectuer des **transactions en ligne**.

INDICATEURS	RÉSULTATS 2005-2006 ET COMMENTAIRES
Applications mises en ligne (délivrance, renouvellement et modification de licence, paiement des obligations financières)	La date cible est révisée : la prestation électronique des services liés aux licences est prévue pour l'automne 2007 d'après le calendrier du projet de modernisation des processus d'affaires. L'équipe du projet de modernisation des processus d'affaires comprend 25 consultants et 14 personnes-ressources internes[1] travaillant à la définition et à la mise en place des nouveaux systèmes qui appuieront les nouvelles façons de faire de la Régie, dont un système de transactions à l'usage de la clientèle. À cette équipe, se greffent 10 autres personnes qui participent à temps partiel au projet, tout en poursuivant leurs activités habituelles à la Régie.
Proportion des transactions effectuées en ligne	Aucune application n'offre la possibilité d'effectuer des transactions en ligne à ce jour.

OBJECTIF 3.1.4 En partenariat avec d'autres organismes gouvernementaux, accroître, d'ici le 31 décembre 2006, le nombre de points de service pour l'**évaluation des compétences** des candidats entrepreneurs.

INDICATEURS	RÉSULTATS 2005-2006 ET COMMENTAIRES
Système d'évaluation électronique mis en service	Une analyse préliminaire réalisée par une firme de consultants, terminée en décembre 2005, a confirmé la faisabilité du projet. Cette analyse a donné lieu à un contrat de services au montant de 70 000 $. Un appel d'offres pour l'acquisition d'un progiciel d'examens informatisés est en préparation.
Nombre de points de service	Le nombre de points de service est demeuré le même (douze), soit le Centre de relation clientèle situé à Montréal, les neuf directions régionales ainsi que deux autres points de service situés à Sept-Îles et aux Îles-de-la-Madeleine.

[1] Cette évaluation tient compte du nombre d'employés du ministère du Travail affectés au service de la Régie en vertu d'une entente administrative.

INDICATEURS	RÉSULTATS 2005-2006 ET COMMENTAIRES
	Il est maintenant établi que le partenaire de la Régie pour étendre le réseau de lieux d'examen sera Services Québec. Un représentant de cet organisme est associé à la préparation de l'appel d'offres pour l'acquisition du progiciel et au suivi des travaux d'élaboration du système d'évaluation électronique. Le plan de mise en œuvre de Services Québec en région est attendu pour juin 2006. La Régie et Services Québec analysent diverses possibilités, dont une implantation graduelle sur support traditionnel en attendant l'implantation complète du réseau et la livraison du système sur support électronique. En plus du travail effectué par des consultants externes, la Régie estime avoir consacré environ 0,7 année-personne aux travaux relatifs à cet objectif au cours de l'année.

OBJECTIF 3.1.5 Publier, d'ici le 31 mars 2008, un projet de **grille tarifaire révisée** qui assure une meilleure adéquation avec le coût de la prestation des services.

INDICATEURS	RÉSULTATS 2005-2006 ET COMMENTAIRES
Projet de règlement publié à la Gazette officielle du Québec	À la suite de l'élaboration de différents scénarios de tarification par une firme de consultants, le comité de direction de la Régie a retenu, en mai 2005, un scénario aux fins d'analyse d'impact. Ce scénario prévoit une tarification de l'habilitation, une tarification par domaine et une tarification à l'acte. L'étude évaluant l'impact du scénario proposé a été produite en janvier 2006 et le rapport synthèse sur l'ensemble du projet a été déposé au comité de direction en mars 2006. Un appel d'offres sera lancé en avril 2006 pour réaliser une étude sur l'établissement et la gestion d'un fonds de contingence. La prochaine étape consistera à recueillir les commentaires des partenaires visés.
Écart entre le coût de la prestation de services et la tarification	Aucun résultat n'était attendu en 2005-2006 pour cet indicateur. L'écart initial a été établi pour chaque domaine d'activité sur la base des revenus et du coût en 2003-2004. Les ressources consacrées à cet objectif ont été de 67 240 $ pour le contrat de services professionnels, en plus de ressources humaines internes équivalant à 1,6 année-personne.

OBJECTIF 3.1.6 Consulter annuellement la clientèle de la Régie sur la **qualité des services** reçus.

INDICATEURS	RÉSULTATS 2005-2006 ET COMMENTAIRES
Plan de consultation adopté et mis en œuvre	Un plan de consultation prévoyant cinq sondages a été adopté en février 2006 et intégré au Plan d'amélioration des services 2005-2008. Trois sondages ont été tenus au cours de l'année : • décembre 2005 : sondage auprès de personnes ayant obtenu une évaluation de leurs compétences professionnelles (969 répondants); • février 2006 : sondage en ligne auprès des personnes qui consultent le site Web de la Régie; • mars 2006 : sondage auprès des personnes qui ont formulé une plainte en matière de qualité ou de sécurité. Deux de ces sondages s'inscrivent dans le projet d'enquête multiservices coordonné par le Secrétariat du Conseil du trésor. Les questionnaires ont été élaborés à l'aide de l'outil québécois

INDICATEURS	RÉSULTATS 2005-2006 ET COMMENTAIRES
	de mesure de la satisfaction et les résultats devraient pouvoir être comparés à ceux d'autres organismes dans un rapport gouvernemental. La Régie a déboursé 27 000 $ en frais de sondage au cours de l'année et y a consacré environ 0,5 année-personne à l'interne.
Taux de satisfaction	À l'occasion de l'enquête menée auprès des personnes ayant obtenu une évaluation de leurs compétences professionnelles, le taux de satisfaction établi d'après un ensemble de quatre questions portant sur l'appréciation globale de la qualité du service a été de 5,81 sur une échelle de 7, ce qui correspond à un taux de satisfaction de 80 % après standardisation de l'échelle[1]. Le Secrétariat du Conseil du trésor prévoit élaborer un rapport gouvernemental présentant les résultats des sondages menés auprès de la clientèle des ministères et organismes ayant participé à l'enquête multiservices.

AXE 3.2 INFORMATION ET SENSIBILISATION

OBJECTIF 3.2.1 Améliorer le niveau de **notoriété des normes, des droits, des obligations et des recours en réalisant un plan de communication annuel.**

INDICATEURS	RÉSULTATS 2005-2006 ET COMMENTAIRES
Plan de communication élaboré et mis en œuvre	Le plan budgétaire des activités de communication pour 2005-2006 a été déposé en juillet 2005 au comité de direction de la Régie. La Direction des communications assure le suivi mensuel de la réalisation des activités prévues dans ce plan et un suivi budgétaire est prévu tous les deux mois au comité de direction de la Régie. Les principales réalisations sont mentionnées dans la partie 6 du présent rapport, sous la rubrique portant sur la sensibilisation du public. Un bilan des actions réalisées au regard du plan budgétaire des activités de communication 2005-2006 sera déposé au comité de direction de la Régie en avril 2006. La Régie a déboursé 306 373 $ pour les campagnes médias portant sur les travaux effectués sans licence et sur le Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs. Environ 13,5 années-personnes à l'interne ont été consacrées à la réalisation des activités prévues dans le plan de communication 2005-2006. Le plan de communication pour la prochaine année est en cours d'élaboration.
Niveau de notoriété évalué auprès des publics cibles	À la suite de la campagne radio « Ouvrez l'œil » de 2005 portant sur le travail sans licence, la Régie a confié un mandat à une firme de sondage afin de mesurer la notoriété et l'impact de cette campagne. Les résultats, obtenus en mai 2005, ont démontré que 40 % des adultes interrogés disaient avoir entendu le message; 75 % de ceux-ci déclaraient que le message avait contribué à les convaincre de s'assurer de retenir les services d'un entrepreneur titulaire d'une licence de la Régie pour effectuer leurs travaux. Ce sondage a été réalisé au coût de 5 435 $. La campagne menée sur le même thème au début de 2006 fait l'objet d'une autre enquête de notoriété, de même que la campagne en cours ayant pour objet de promouvoir le Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs.

[1] La technique de standardisation retenue consiste à ramener les résultats sur une échelle de 0 à 6, afin que le plus bas niveau de satisfaction soit considéré comme un résultat extrême de 0 %. À titre d'exemple, un résultat de 5,74 sur 7 est ramené à 4,74 sur 6, soit 79 %.

OBJECTIF 3.2.2 Sensibiliser les intervenants à leurs obligations, à partir des analyses de risque.

INDICATEUR	RÉSULTATS 2005-2006 ET COMMENTAIRES
Plan d'intervention élaboré et mis en œuvre	Le plan d'intervention a été intégré à la planification opérationnelle 2005-2006, qui a été déposée au comité de direction en juin 2005. Conformément à ce plan, des activités de formation et de sensibilisation des intervenants dans les différents domaines ont été tenues en 2005-2006. Appareils de levage : • participation au congrès de l'Association des stations de ski du Québec; • publication d'un bulletin d'information aux propriétaires d'ascenseurs; • tenue d'une session d'information auprès des élèves du cégep Montmorency. Appareils sous pression : • tenue de douze sessions d'information à l'intention du personnel des firmes d'ingénieurs-conseils. Bâtiment : • publication du *Guide sur la transformation de bâtiments*, en janvier 2006; • publication du *Guide sur la conception sans obstacles*, en février 2006; • opération de sensibilisation des propriétaires de bains publics; • opération de sensibilisation du personnel de certaines municipalités sur la sécurité dans les bâtiments et les bains publics; • participation à des salons pour promouvoir la sécurité auprès des intervenants; • sensibilisation des organismes partenaires à l'approche d'intervention de la Régie; • tenue d'activités en partenariat avec la Fédération de l'âge d'or du Québec, le ministère de la Santé et des Services sociaux et la Corporation de l'industrie touristique du Québec. Électricité : • animation de dix-sept colloques régionaux auprès des membres de la Corporation des maîtres électriciens du Québec; • tenue de douze rencontres avec des membres de l'Association des constructeurs-propriétaires en électricité et des électriciens d'entretien du Québec; • publication d'articles dans les revues *Électricité Québec* et *l'Informel*. Gaz : • entente avec Gaz Métropolitain sur l'application de l'article 38 de la Loi sur le bâtiment, en vertu duquel une entreprise de distribution doit refuser d'alimenter une installation défectueuse ou qui présente à sa connaissance un risque d'accident; • sensibilisation des propriétaires de pourvoiries; • allocution devant l'Association québécoise du propane; • tenue de rencontres avec les représentants de Gaz Métropolitain et des laboratoires de certification; • sensibilisation des intervenants à l'occasion de festivals et d'événements spéciaux. Plomberie : • sensibilisation des partenaires municipaux aux normes en matière de ventilation. Travaux sans licence : • tenue de rencontres d'information avec les élèves des centres de formation professionnelle; • participation à des salons d'habitation et interventions dans des magasins à grande surface pour sensibiliser les intervenants; • tenue de rencontres avec des municipalités pour fournir de l'information; • tenue d'activités de sensibilisation auprès du Mouvement Desjardins sur les autoconstructeurs spéculatifs. La Régie évalue à environ 5 années-personnes la charge de travail occasionnée par la préparation et la réalisation des activités de sensibilisation des intervenants en 2005-2006.

OBJECTIF 3.2.3 Donner accès en ligne à une **banque d'information** administrative et technique en mode libre-service.

INDICATEURS	RÉSULTATS 2005-2006 ET COMMENTAIRES
Mise en ligne d'un guide d'application sur la qualification professionnelle	Le *Guide pour déterminer la licence requise*, qui fait référence à la réglementation actuelle, est déjà en ligne. Un guide relatif à la nouvelle réglementation est en élaboration et sera terminé pour la période de formation du personnel lorsque le projet de règlement sera publié à la Gazette officielle. Il sera donc prêt pour la mise en ligne sur le site Web de la Régie dès l'entrée en vigueur de la nouvelle réglementation.
Mise en ligne d'un guide d'application sur la transformation de bâtiments	Le *Guide d'application pour faciliter l'utilisation de la partie 10 du chapitre « Bâtiment » du Code de construction* est en ligne sur le site Web de la Régie depuis janvier 2006.
Mise en ligne d'un guide d'application sur la conception sans obstacles	La Régie a conçu un guide afin de faciliter la compréhension des exigences du Code de construction, chapitre « Bâtiment », liées principalement à la section 3.8. « Conception sans obstacles ». Ce guide est en ligne sur le site Web de la Régie depuis février 2006.
Mise en ligne des fiches d'éléments à vérifier	Plusieurs applications ont été mises en ligne au cours de l'année pour aider les intervenants à assumer leurs responsabilités : • un outil de soutien au contrôle de la qualité à l'usage des entrepreneurs en électricité; • les fiches de contrôle pour les piscines et les plages publiques; • les déclarations de travaux pour les ascenseurs; • les rapports d'accidents pour les remontées mécaniques et les jeux mécaniques. Les autres fiches seront diffusées sur le site Web de la Régie dès le début de l'année 2006-2007.
Mise en ligne des décisions de la Régie[1] : • instance administrative • demandes de mesures différentes ou équivalentes	L'inventaire des types de décisions a été fait, ainsi que l'évaluation de l'intérêt du public. Le mandat a été révisé en raison de contraintes mettant notamment en cause la protection des renseignements personnels et confidentiels. La Régie prévoit mettre en ligne d'ici le 30 novembre 2006 certaines informations provenant des décisions, en particulier la conclusion.
Mise en ligne des décisions arbitrales (Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs)	Une entente est sur le point d'être conclue entre la Régie et la Société québécoise d'information juridique (SOQUIJ) pour confier à cette dernière le soin de publier les décisions relatives au Plan de garantie sur son site (www.jugements.qc.ca), d'en faire des résumés et de les classer par sujets en vue d'une consultation au moyen d'un outil de recherche sur le site Web de la Régie. La mise en ligne se fera graduellement au cours de la seconde moitié de l'année 2006.
	Outre les applications prévues dans le Plan stratégique 2005-2008, une étude sur l'opportunité de diffuser les profils des entrepreneurs et les éléments de contenu a été réalisée en octobre 2005. La conclusion de cette étude est favorable à la mise en ligne des informations sur les plaintes fondées à l'endroit des entrepreneurs et sur les entrepreneurs placés en suivi par la Régie. En vue de la diffusion de ces informations, prévue pour 2008, la Régie devra mener des travaux en concertation avec la Commission d'accès à l'information et les administrateurs de plan de garantie, et s'assurer de disposer de systèmes d'information fiables. Un contrat de services professionnels de 21 849 $ a été accordé à une firme de consultants pour effectuer l'étude. En outre, la Régie estime avoir consacré environ 1,7 année-personne aux travaux préparatoires à la mise en ligne des informations prévues.

[1] Les demandes de mesures différentes en vertu de l'article 108 de la Loi sur le bâtiment et les demandes de mesures équivalentes en vertu de l'article 109 de cette loi donnent lieu à des décisions de la Régie, au même titre que les décisions de l'instance administrative portant sur les licences. C'est pourquoi elles ont été regroupées en vertu d'un deux indicateurs distincts avaient été prévus dans le Plan stratégique 2005-2008.

ORIENTATION 4
FAVORISER L'ENGAGEMENT INDIVIDUEL ET COLLECTIF DES RESSOURCES HUMAINES DANS L'ATTEINTE DES RÉSULTATS VISÉS PAR LA RÉGIE

AXE 4.1 ENGAGEMENT INDIVIDUEL

OBJECTIF 4.1.1 **Sensibiliser annuellement chaque employé aux attentes de la Régie et apprécier la contribution qu'il apporte par son travail à l'atteinte des objectifs de la Régie.**

INDICATEURS	RÉSULTATS 2005-2006 ET COMMENTAIRES
Proportion des employés qui ont reçu des attentes signifiées	Des attentes ont été signifiées à 77 % des membres du personnel au cours de l'année, selon un canevas établi pour l'ensemble du personnel de la Régie.
Proportion des employés qui ont reçu une appréciation de leur contribution	Une évaluation formelle du rendement a été faite pour 42 % des membres du personnel durant l'année. La supervision de ces activités a mobilisé environ 0,25 année-personne à la Direction des ressources humaines[1], et la Régie évalue à environ 0,5 année-personne le temps consacré par les gestionnaires et les employés à la préparation et à la tenue des rencontres sur les attentes et les évaluations.

OBJECTIF 4.1.2 **Faciliter l'adaptation et le transfert d'expertise en offrant aux employés des activités de développement liées, notamment, à leurs nouvelles tâches, à l'adaptation au changement ou à leur plan de carrière.**

INDICATEUR	RÉSULTATS 2005-2006 ET COMMENTAIRES
Nombre moyen de jours par personne consacrés à des activités de développement	Au total, 4,1 jours par personne en poste ont été consacrés à des activités de développement. Ces activités ont mobilisé environ 1,75 année-personne[1] pour la planification et le suivi des activités. Le temps consacré par le personnel à la formation reçue est évalué à près de 8 années-personnes.

AXE 4.2 ENGAGEMENT COLLECTIF

OBJECTIF 4.2.1 **Renforcer la mobilisation du personnel et améliorer la qualité de vie au travail.**

INDICATEUR	RÉSULTATS 2005-2006 ET COMMENTAIRES
Résultat des sondages concernant l'indice de mobilisation du personnel	Le sondage pour mesurer l'indice de mobilisation du personnel n'a pas été tenu en 2005-2006. Des échanges sont en cours pour relancer le projet avec la collaboration des partenaires syndicaux. Par ailleurs, la Régie a réalisé des activités en vue d'améliorer la qualité de vie au travail.

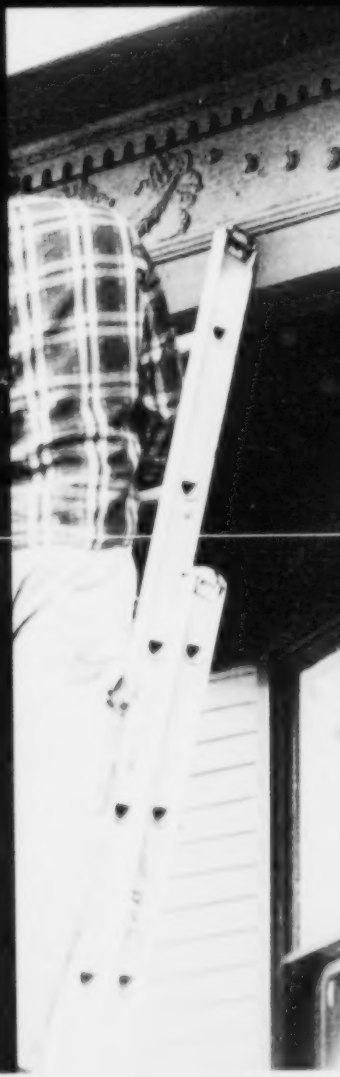
OBJECTIF 4.2.2 **Renforcer les habiletés de leadership et de communication de l'équipe de gestion.**

INDICATEURS	RÉSULTATS 2005-2006 ET COMMENTAIRES
Plan de développement annuel adopté	Le plan de développement 2005-2006 a été approuvé par le comité de direction de la Régie en juin 2005.
Activités de développement réalisées	Voici les principales activités réalisées : • préparation de l'annonce de la réorganisation des services; • tenue d'un atelier de réflexion sur la carrière; • tenue de sessions de formation sur le leadership, l'accompagnement individuel (*coaching*), le stress et la santé; • tenue d'un atelier sur la formulation d'attentes. Le coût de la formation donnée par des personnes-ressources externes a été d'environ 30 000 $. La participation des gestionnaires et des chefs d'équipe aux activités de formation représente un total de 146 jours-personnes pour l'année.

[1] Il s'agit d'employés du ministère du Travail affectés au service de la Régie en vertu d'une entente administrative.

PARTIE

3



LES RÉSULTATS AU REGARD DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

La Régie a rendu publique, en avril 2005, sa nouvelle déclaration de services aux citoyens, qui remplace celle de 2001. La révision a été menée sur la base d'une consultation des personnes qui reçoivent des services de la Régie et d'une évaluation de la capacité organisationnelle.

Les consultations ont notamment permis de déterminer le délai de réponse de la Régie aux demandes d'interprétation et aux demandes de solutions différentes comme une cible d'amélioration attendue de la part des intervenants. C'est pourquoi ces délais ont été resserrés dans la nouvelle déclaration. La Régie a d'ailleurs adopté un plan d'amélioration des services qui instaure un cycle complet de consultation des citoyens et des intervenants sur les enjeux liés à ses services.

Le tableau qui suit fait état des résultats obtenus au cours de l'année 2005-2006 au regard des engagements pris dans la Déclaration de services aux citoyens. Dans le cas des engagements généraux, la plupart des résultats ont été observés au moyen d'un sondage tenu en décembre 2005 et en janvier 2006 auprès de 969 répondants qui avaient obtenu de la Régie une évaluation de leurs compétences professionnelles en 2005, que ce soit à l'occasion d'une demande de licence ou d'une demande d'évaluation préalable. Le questionnaire a été préparé à l'aide de l'outil québécois de mesure de la satisfaction élaboré par le Centre d'expertise sur la prestation de services, rattaché au Secrétariat du Conseil du trésor. Les résultats en pourcentage expriment le niveau d'accord moyen avec l'énoncé[1].

[1] Les réponses ont été recueillies sur une échelle de 1 à 7, où « 7 » représente l'accord complet avec l'énoncé et « 1 », le désaccord complet avec l'énoncé. Pour faciliter la compréhension des résultats, les moyennes ont été calculées par la Régie sous forme de pourcentages après standardisation de l'échelle, afin que le désaccord complet soit considéré comme un résultat extrême de 0 %. À titre d'exemple, un résultat de 5,74 sur 7 est ramené à 4,74 sur 6, soit 79 %.

LES ENGAGEMENTS GÉNÉRAUX

1 DES SERVICES DE QUALITÉ EMPREINTS DE COURTOISIE

NOTRE ENGAGEMENT	RÉSULTATS 2005-2006 ET COMMENTAIRES	
	ÉNONCÉ DU SONDAGE	NIVEAU D'ACCORD
1.0 bien vous accueillir et vous offrir des services empreints de courtoisie;	*Les employés ont été polis avec moi*	94 %
	On m'a traité avec respect	94 %
1.1 vous écouter attentivement;	*On m'a accordé une attention personnelle*	72 %
	La Régie du bâtiment a compris mes besoins	75 %
	On m'a permis d'exprimer mon point de vue	69 %
1.2 vous répondre avec rigueur et compétence;	*L'information qui m'a été fournie était exacte*	83 %
	Le service a été rendu sans erreur	84 %
	Les employés qui ont traité mon dossier avaient les connaissances nécessaires pour répondre à mes questions	83 %
1.3 régler le plus de questions possible dès la première communication;	*J'ai trouvé facile de joindre une personne en mesure de me fournir le service*	79 %
	Les demandes d'information ont été traitées immédiatement par le préposé ayant répondu à l'appel dans une proportion de 90 %, d'après les résultats recueillis à l'occasion d'une collecte effectuée pendant trois jours au Centre de relation clientèle en mars 2006.	
1.4 vous fournir des services de qualité, fiables, équitables et confidentiels.	*J'ai été servi de manière juste*	85 %
	Les décisions rendues étaient fondées sur les lois et règlements en vigueur	88 %
	J'ai été traité sans discrimination	93 %
	On a traité ma demande (ma plainte) avec discrétion	93 %
	Les renseignements que j'ai donnés à la Régie du bâtiment sont traités de manière confidentielle	89 %

2 DES DÉMARCHES SIMPLES

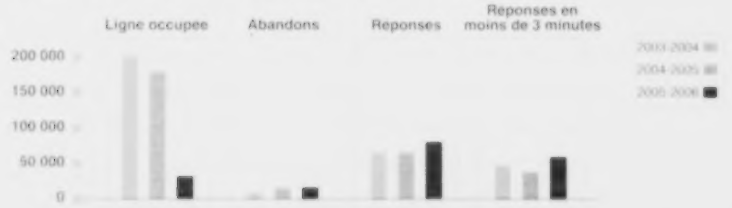
NOTRE ENGAGEMENT	RÉSULTATS 2005-2006 ET COMMENTAIRES	
	ÉNONCÉ DU SONDAGE	NIVEAU D'ACCORD
2.0 simplifier vos démarches et vous faciliter l'accès à nos services;	*Le nombre d'étapes pour obtenir le service était raisonnable*	80 %

NOTRE ENGAGEMENT	RÉSULTATS 2005-2006 ET COMMENTAIRES	
2.1 vous guider dans la façon de remplir vos demandes afin de vous répondre avec diligence;	*Les employés étaient disposés à m'aider*	83 %
	Les employés n'ont pas hésité à faire les premiers pas pour me venir en aide	73 %
	Le service m'a été rendu dans les délais convenus	88 %
	On m'a rendu un service rapide	82 %
	On m'a fourni les explications dont j'avais besoin	79 %
2.2 concevoir et mettre à votre disposition des guides et des formulaires faciles à comprendre et à remplir.	*Les démarches pour obtenir le service étaient faciles à effectuer*	77 %
	Les formulaires étaient faciles à remplir	80 %
	Une liste thématique des guides et des documents à l'usage de la clientèle est présentée à l'annexe 2.	

3 DES SERVICES ACCESSIBLES PARTOUT AU QUÉBEC

NOTRE ENGAGEMENT	RÉSULTATS 2005-2006 ET COMMENTAIRES	
3.0 vous assurer que nos services sont accessibles partout au Québec;	*J'ai trouvé que les bureaux de la Régie du bâtiment étaient facilement accessibles*	83 %
3.1 vous offrir un accès facile à tous nos bureaux, y compris pour les personnes à mobilité réduite;	La Régie a remédié aux obstacles relevés dans son plan d'action 2005-2006 à l'égard des personnes handicapées, concernant la hauteur des comptoirs d'accueil et le dégagement des portes dans certains points de service.	
3.2 vous offrir un service téléphonique sans frais partout au Québec;	Les citoyens de l'ensemble du territoire du Québec ont accès aux services de la Régie au moyen d'un réseau de dix-sept numéros sans frais, dont quatre sont réservés aux transmissions par télécopie. Au cours de l'année 2005-2006, environ 81 500 appels et plus de 1 000 télécopies ont été acheminés par ces numéros sans frais, ce qui a occasionné un coût de 12 775 $.	
3.3 répondre promptement à vos demandes d'information générale par téléphone;	*J'ai trouvé facile de joindre un préposé du service téléphonique*	79 %

ACCESSIBILITÉ TÉLÉPHONIQUE AU CENTRE DE RELATION CLIENTÈLE (CRC)



NOTRE ENGAGEMENT	RÉSULTATS 2005-2006 ET COMMENTAIRES

Le nombre de réponses téléphoniques données au Centre de relation clientèle s'est accru de 23 % comparativement à 2004-2005, pendant que les tentatives infructueuses en raison d'une ligne occupée diminuaient de 83 %. Cette amélioration résulte de la dotation en personnel (deux postes) à l'été 2005 et d'autres mesures de maintien de la capacité de réponse durant les périodes de vacances du personnel. L'ajout de deux autres postes, à la fin de l'année financière devrait contribuer à améliorer encore la performance en 2006-2007.

3.4 Les demandes d'information générale par courrier, télécopieur ou courriel seront traitées dans un délai de **5 jours**.

RÉPONSE À UNE DEMANDE D'INFORMATION ÉCRITE AU CRC	2004-2005	2005-2006
Nombre de demandes traitées	3 984	3 296
Proportion de dossiers hors délai	7 %	3 %

En 2004-2005, la proportion de dossiers hors délai avait été établie par échantillonnage. Le Centre de relation clientèle a mis en place une procédure de compilation exhaustive des délais pour les demandes traitées depuis juin 2005.

3.5 mettre à votre disposition, dans tous nos bureaux, les documents conçus à votre intention.

Lorsque le commissaire à la qualité des services à la clientèle effectue une visite de direction régionale, il veille à ce qu'une version à jour des documents à l'usage des citoyens et des intervenants soit mise à la disposition de la clientèle dans les présentoirs.

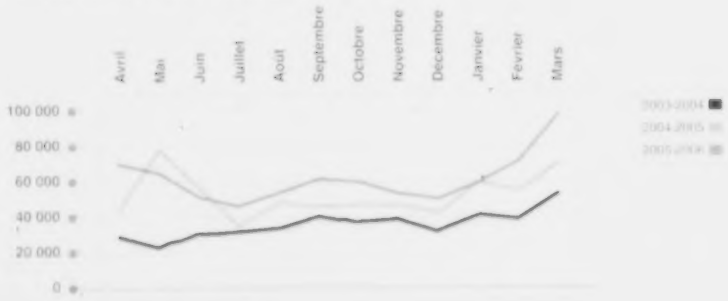
ÉNONCÉ DU SONDAGE	NIVEAU D'ACCORD
J'ai trouvé facile d'accéder au site Web de la Régie du bâtiment	89 %
J'ai trouvé facilement ce que je cherchais dans le site Web de la Régie du bâtiment	73 %

3.6 mettre à votre disposition, à partir de notre site Web, les informations qui vous sont destinées et assurer la mise à jour des renseignements fournis.

L'information utile aux citoyens et aux intervenants est mise en ligne sur le site Web de la Régie dès qu'elle est rendue publique. Le fichier des entrepreneurs est mis à jour quotidiennement.

Le site Web de la Régie a accueilli 736 769 visiteurs en 2005-2006, ce qui représente une augmentation de 17 % comparativement à 2004-2005.

NOMBRE D'ACCÈS AU SITE WEB DE LA RÉGIE



NOTRE ENGAGEMENT	RÉSULTATS 2005-2006 ET COMMENTAIRES
3.7 offrir des services en français ainsi que des services en anglais aux personnes physiques qui le demandent.	La Régie assure le suivi de l'application de sa politique linguistique en offrant notamment des services d'aide à la rédaction à son personnel et en donnant, sur demande, des avis sur la pertinence de traduire certains documents.

4 DE L'INFORMATION APPROPRIÉE

NOTRE ENGAGEMENT	RÉSULTATS 2005-2006 ET COMMENTAIRES	
	ÉNONCÉ DU SONDAGE	NIVEAU D'ACCORD
4.1 rédiger notre correspondance, nos documents et nos communications dans un langage clair, simple et accessible;	*L'information obtenue (pour faire ma demande) était facile à comprendre*	77 %
	Le langage utilisé dans l'examen de qualification était facile à comprendre	76 %
4.2 vous expliquer les décisions rendues relativement à votre dossier;	*On a pris le temps de m'expliquer les raisons de la décision au sujet de ma demande*	72 %
	La décision de la Régie du bâtiment au sujet de ma demande était facile à comprendre	86 %
4.3 vous informer sur vos droits et recours applicables en vertu de notre réglementation;	La Régie guide les citoyens bénéficiaires du Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs dans leurs démarches pour faire valoir leurs droits auprès des administrateurs ou pour exercer un recours en arbitrage.	
4.4 vous signaler les recours possibles en cas de décision défavorable de notre part.	Toutes les décisions de la Régie indiquent aux citoyens les recours que leur accorde la Loi sur le bâtiment. Les administrateurs du Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs sont maintenant tenus d'indiquer les recours possibles dans les décisions qu'ils rendent, en vertu d'une modification apportée en février 2006 au Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs.	

5 UNE AMÉLIORATION CONTINUE DES SERVICES

NOTRE ENGAGEMENT	RÉSULTATS 2005-2006 ET COMMENTAIRES
5.1 vous donner la possibilité d'exprimer votre niveau de satisfaction à l'égard des services obtenus;	La Déclaration de services aux citoyens explique le rôle du Commissaire à la qualité des services à la clientèle et invite les citoyens à lui formuler des suggestions, des objections ou des plaintes. Au comptoir de services du Centre de relation clientèle, des cartes-réponses pour commentaires et suggestions sont à la disposition de la clientèle.
5.2 être à l'écoute de vos commentaires et suggestions;	Les plaintes fondées donnent lieu à la mise en place de mesures correctrices pour réduire le risque de répétition du problème soulevé. Le rapport du Commissaire à la qualité des services à la clientèle fait l'objet d'un résumé à la fin de cette partie.

NOTRE ENGAGEMENT	RÉSULTATS 2005-2006 ET COMMENTAIRES
5.3 vous consulter périodiquement sur différents sujets.	La Régie a procédé à deux consultations par sondage en utilisant l'outil québécois de mesure : l'une auprès des intervenants ayant obtenu une évaluation de compétences professionnelles (décembre 2005-janvier 2006), l'autre auprès des citoyens ayant fait une plainte relative à la qualité de construction ou à la sécurité de bâtiments ou d'installations (en cours en mars 2006). Un questionnaire en ligne sur l'utilisation du site Web de la Régie a été proposé à sa clientèle internaute du 9 février au 9 avril 2006.
5.4 vous annoncer annuellement, sur notre site Web, des délais cibles révisés à la baisse, dans la mesure où des changements réglementaires et technologiques nous permettront de vous en faire bénéficier.	Aucune cible n'a été révisée depuis la publication de la nouvelle déclaration de services en avril 2005. Les changements réglementaires (règlement sur la qualification professionnelle) et technologiques (prestation électronique de services) en préparation devraient éventuellement conduire à une révision des engagements portant sur les normes de service en matière de délivrance et de maintien de la licence.

LES AUTRES ENGAGEMENTS

6 QUALIFICATION PROFESSIONNELLE DES ENTREPRENEURS ET DES CONSTRUCTEURS-PROPRIÉTAIRES

NOTRE ENGAGEMENT	RÉSULTATS 2005-2006 ET COMMENTAIRES
Demande d'évaluation des compétences	
6.1 vous proposer de passer les examens nécessaires dans un délai de **30 jours**, à compter du moment où votre demande est complète et conforme.	Premier examen • Proportion de dossiers hors délai : **61 %** • Délai moyen : **37 jours** Dernier examen • Proportion de dossiers hors délai : **68 %** • Délai moyen : **41 jours** Ce nouvel engagement est beaucoup plus ambitieux que l'ancien, qui prévoyait simplement l'envoi d'un avis de convocation dans un délai de 20 jours. Le mode de traitement en place ne permettait pas l'atteinte de la cible dès la première année, puisque ce délai était de 45 jours durant les premiers mois de l'année. Depuis décembre 2005, les dossiers sont attribués plus rapidement aux analystes qui peuvent ainsi faire en sorte de proposer des dates d'examen dans un délai de 30 jours suivant la réception de la demande.

NOTRE ENGAGEMENT	RÉSULTATS 2005-2006 ET COMMENTAIRES

Demande d'évaluation des compétences

6.2 vous donner la possibilité de passer les examens en région.

Gatineau	412	411	**595**
Saguenay	171	158	**185**
Laval	1 530	1 666	**1 728**
Longueuil	990	1 074	**1 197**
Montréal	1 017	1 051	**1 127**
Québec	647	705	**789**
Rimouski	165	163	**151**
Rouyn-Noranda	93	97	**84**
Sept-Îles	68	50	**51**
Sherbrooke	261	311	**359**
Trois-Rivières	488	453	**396**
Îles-de-la-Madeleine	3	12	**17**
Total	**5 845**	**6 151**	**6 679**

Le candidat est convoqué à la direction régionale la plus proche, à moins qu'il n'exprime une préférence autre. Dans le cas de demandes urgentes, la Régie offre au candidat la possibilité de passer l'examen à Montréal, où des sessions d'examens sont tenues sur une base quasi quotidienne.

6.3 vous transmettre les résultats par courrier dans un délai de **15 jours** après le dernier examen.

Proportion de dossiers hors délai	2 %	1 %	**1 %**
Délai moyen	6 jours	5 jours	**5 jours**

La Régie a transmis 6 052 relevés de résultats d'examen en 2005-2006.

Nouvelle licence

6.4 délivrer votre licence dans un délai de **30 jours**, à compter du moment où votre demande est complète et conforme et que le processus d'évaluation des compétences est terminé.

Proportion de dossiers hors délai	**1 %**
Délai moyen	**2 jours**

Ces résultats ne sont pas comparables à ceux qui ont été publiés dans les éditions précédentes du rapport annuel de gestion de la Régie en raison d'une nouvelle formulation de l'engagement.

Demande de modification

6.5 modifier votre demande de licence dans un délai de **30 jours** à compter du moment où votre demande est complète et conforme et que le processus d'évaluation des compétences est terminé.

Proportion de dossiers hors délai	**0 %**
Délai moyen	**1 jour**

Ces résultats ne sont pas comparables à ceux qui ont été publiés dans les éditions précédentes du rapport annuel de gestion de la Régie en raison d'une nouvelle formulation de l'engagement.

Renouvellement d'une licence

NOTRE ENGAGEMENT	RÉSULTATS 2005-2006 ET COMMENTAIRES	2003-2004	2004-2005	2005-2006
6.6 vous transmettre par courrier, **au moins 60 jours** avant la date d'échéance de la licence, le formulaire de renouvellement	Proportion de dossiers hors délai	0 %	0 %	**0 %**
	Délai moyen	73 jours	73 jours	**73 jours**
6.7 renouveler votre licence dans un délai de **30 jours**, à compter du moment où votre demande est complète et conforme	Proportion de dossiers hors délai	2 %	1 %	**1 %**
	Délai moyen	9 jours	6 jours	**5 jours**

Renseignements ou documents manquants

6.8 vous envoyer un avis écrit pour obtenir les renseignements ou les documents manquants dans un délai de **20 jours** suivant la réception de la demande	Proportion de dossiers hors délai	10 %	11 %	**25 %**
	Délai moyen	11 jours	12 jours	**14 jours**

Devant les résultats observés au cours des six premiers mois de l'année (44 % de dossiers hors délai), le processus d'attribution des dossiers a été révisé. La situation a été redressée, avec une proportion de dossiers hors délai de seulement 4 % pour les six derniers mois de l'année.

* Les résultats pour 2003-2004 et 2004-2005 ne concernent que les avis envoyés dans le cas d'une demande de délivrance ou de modification de licence.

7 DEMANDES D'INTERPRÉTATION

NOTRE ENGAGEMENT	RÉSULTATS 2005-2006 ET COMMENTAIRES	2003-2004	2004-2005	2005-2006
7.0 traiter vos demandes d'interprétation de la réglementation dans un délai de **30 jours**	Nombre de demandes traitées	343	334	**349**
	Proportion de dossiers hors délai	0 %	1 %	**4 %**
	Délai moyen	5 jours	7 jours	**6 jours**

Avant 2005-2006, seules les demandes traitées en plus de 45 jours étaient considérées comme hors délai, en vertu de l'ancienne déclaration de services.

8 PROPOSITION DE SOLUTION DIFFÉRENTE

NOTRE ENGAGEMENT	RÉSULTATS 2005-2006 ET COMMENTAIRES

8.0 analyser et rendre une décision sur votre demande dans un délai de **45 jours** à compter du moment où tous les renseignements et documents requis ont été fournis.

TRAITEMENT D'UNE DEMANDE DE MESURES DIFFÉRENTES OU ÉQUIVALENTES

	2003-2004	2004-2005	2005-2006
Nombre de demandes traitées	443	449	**282**
Proportion de dossiers hors délai	51 %	40 %	**19 %**
Délai moyen	101 jours	69 jours	**34 jours**

Au cours de la dernière année, la Régie a réduit son délai moyen de plus de la moitié. Toutefois, 19 % des dossiers ont dépassé le délai cible, qui a été réduit de 30 à 45 jours. La Régie a constitué une équipe spéciale afin de traiter les dossiers relatifs à des bâtiments situés à Montréal, à la suite de la décision de cette ville de ne pas prolonger l'entente de délégation en vertu de laquelle elle traitait les demandes relatives à son territoire. La Régie a revu le niveau de délégation du pouvoir de décider d'une mesure différente et prévoit recourir aux moyens suivants pour améliorer sa performance dès l'année 2006-2007 :

- assurer un contrôle mensuel des dossiers de mesures différentes;
- assigner à un membre du personnel technique la demande dès sa réception;
- mettre en commun les ressources des diverses régions pour atténuer l'effet d'une répartition inégale des demandes entre les régions.

9 INTERVENTIONS DE SURVEILLANCE

NOTRE ENGAGEMENT	RÉSULTATS 2005-2006 ET COMMENTAIRES

9.1 vous fixer un rendez-vous selon votre disponibilité;

9.2 vous informer, au moment où vous prenez rendez-vous, du déroulement et de la durée probable de l'intervention de surveillance;

9.3 se nommer officiellement;

9.4 être disponible pour expliquer plus en détail le mandat de surveillance et ses modalités d'application.

Ces quatre engagements font partie des lignes de conduite données aux inspecteurs et aux enquêteurs lors de leur formation. Les directions régionales effectuent périodiquement un rappel sur ces engagements. Aucune plainte à ce sujet n'a été portée à la connaissance du Commissaire à la qualité des services à la clientèle au cours de l'année.

10 PLAINTES SUR LA SÉCURITÉ, LA QUALITÉ DES TRAVAUX ET LE TRAVAIL AU NOIR

NOTRE ENGAGEMENT	RÉSULTATS 2005-2006 ET COMMENTAIRES			
10.1 accuser réception de vos plaintes écrites sur la sécurité, la qualité des travaux et la lutte contre le travail au noir et y donner suite dans un délai de **30 jours**	Interventions à la suite d'une plainte*	771	1 093	**964**
	Proportion de dossiers hors délai	10 %	8 %	**9 %**
	Délai moyen	12 jours	12 jours	**11 jours**
	* Ces données n'incluent pas les plaintes relatives au travail au noir, qui ne sont habituellement pas formulées par écrit.			
	Le traitement des plaintes a fait l'objet d'une réévaluation en profondeur qui a amené les directions régionales à adopter une approche d'intervention commune auprès des plaignants en vue de les guider dans leurs démarches pour régler leur problème. Cette approche devrait contribuer à réduire la proportion de dossiers traités en plus de 30 jours.			
10.2 en cas d'urgence, agir immédiatement.	Sur un total de 964 interventions consécutives à une plainte, 284 (29 %) ont été considérées comme urgentes et ont été réalisées le jour même de l'ouverture du dossier au système.			

LA QUALITÉ DES SERVICES

11 SUGGESTIONS, OBJECTIONS ET PLAINTES

NOTRE ENGAGEMENT	RÉSULTATS 2005-2006 ET COMMENTAIRES			
11.0 Le Commissaire à la qualité des services à la clientèle communiquera avec vous dans les **48 heures** et répondra à votre demande dans un délai de **30 jours**	Plaintes reçues	7	31	**76**
	Communication initiale hors délai	0	1	**4**
	Plaintes traitées hors délai	1	2	**6**
	Parmi les six dossiers traités hors délai, trois concernent des démarches judiciaires qui ont retardé le traitement.			
	La création d'un poste de commissaire à la qualité des services à la clientèle, en 2004-2005, a eu pour effet de donner un encadrement plus formel au traitement des plaintes sur les services de la Régie, dont plusieurs n'étaient pas comptabilisées dans le passé parce qu'elles étaient reçues et traitées directement par les gestionnaires responsables des diverses activités de services à la clientèle.			

LE RAPPORT DU COMMISSAIRE À LA QUALITÉ DES SERVICES À LA CLIENTÈLE

Sur les 76 plaintes traitées au cours de l'année 2005-2006, 44 ont été considérées comme fondées après analyse, au regard des engagements pris par la Régie dans sa déclaration de services. Ces plaintes portaient notamment sur la qualité de l'information, le respect des délais, la courtoisie et l'accessibilité des services téléphoniques. Les plaintes considérées comme fondées donnent lieu à des mesures d'amélioration pour éviter, dans la mesure du possible, que la situation se reproduise.

Dans son rapport 2005-2006, le commissaire signale avoir constaté en cours d'année une amélioration de l'accessibilité au personnel par téléphone, une réduction des délais de traitement et une meilleure connaissance par les employés et les gestionnaires de la Régie du rôle du commissaire et de la portée de son mandat. Les pistes d'amélioration qu'il a recommandées sont les suivantes :

- améliorer la clarté et la justesse des documents distribués et des lettres diffusées;
- sensibiliser le personnel de la Régie et les corporations mandataires à l'importance de la qualité des services;
- en cas de plainte en matière de qualité ou de sécurité, mettre en place des moyens pour informer le plaignant du suivi donné par la Régie;
- améliorer la compréhension du rôle et du mandat de la Régie par le personnel et par les citoyens;
- améliorer la présentation visuelle du site Web de la Régie;
- améliorer l'uniformité de l'information communiquée par les diverses sources de la Régie (documents, site Web, préposés des différents points de service).

PARTIE

4

LES RÉSULTATS FINANCIERS

L'ANALYSE DES REVENUS ET DES DÉPENSES

L'année financière 2005-2006 a été marquée par le passage de la Régie, le 1er décembre 2005, au statut d'organisme non budgétaire, en vertu de la Loi modifiant la Loi sur le bâtiment et d'autres dispositions législatives. Avant cette date, le budget de dépenses de la Régie était autorisé annuellement par le gouvernement du Québec, alors que les revenus générés par les droits, frais et redevances perçus par la Régie étaient versés au Fonds consolidé du revenu. Le statut d'organisme non budgétaire confère à la Régie un cadre d'autofinancement de ses activités à même les revenus qu'elle perçoit.

Pour l'ensemble de l'exercice financier 2005-2006, la Régie a perçu auprès des intervenants des droits, des frais et des redevances totalisant 44,9 millions de dollars, ce qui représente une augmentation de 1,3 million comparativement à l'exercice précédent.

Les revenus liés à la qualification professionnelle ont généré 1,6 million de dollars de revenus supplémentaires, attribuables à une croissance de 5,4 % du nombre de titulaires d'une licence délivrée par la Régie et à l'indexation de 1,60 % des tarifs pour les neuf premiers mois et de 2,24 % à compter du 1er janvier 2006. L'augmentation du nombre d'entrepreneurs résulte de l'intérêt suscité par le fort volume d'activité du secteur de la construction ainsi que des efforts de la Régie en matière de lutte contre le travail sans licence.

Le domaine de la plomberie accuse une légère baisse de revenus, alors que, dans le cas de l'électricité, l'indexation de 3,75 % des salaires des travailleurs de la construction a généré une augmentation des revenus de tarification basés sur la masse salariale. La baisse des revenus perçus auprès des distributeurs de gaz résulte d'une légère diminution de la consommation, en raison d'une saison hivernale moins froide que l'année précédente. Dans le cas des jeux et remontées mécaniques, la baisse de revenus est attribuable au report de la facturation des jeux mécaniques à l'exercice suivant afin que les frais exigibles pour une installation soient perçus au cours de la même année financière que les activités de surveillance qu'elle génère, à la suite d'une recommandation formulée en ce sens à la Régie par le Vérificateur général du Québec en septembre 2005.

REVENUS PERÇUS PAR DOMAINE D'ACTIVITÉ (en milliers de dollars)

DOMAINE	2004-2005	2005-2006*		
		1er AVRIL À NOVEMBRE	1er DÉCEMBRE À MARS	TOTAL
Qualification professionnelle	19 516,9	13 836,0	7 261,0	**21 097,0**
Jeux et remontées mécaniques	196,3	-3,9*	94,6	**90,7**
Ascenseurs et autres appareils élévateurs	1 192,3	738,1	403,3	**1 141,4**
Électricité	12 569,7	8 434,0	4 314,0	**12 748,0**
Plomberie	4 914,1	3 211,6	1 214,9	**4 426,7**
Gaz	2 775,3	1 484,0	1 195,5	**2 679,5**
Appareils sous pression	2 355,2	1 682,3	753,7	**2 436,0**
Autres revenus	18,5	200,3	32,4	**232,7**
Total	**43 538,2**	**29 582,6**	**15 269,4**	**44 852,0**

*Certains comptes facturés au cours de la période précédente ont été annulés pour des jeux qui n'ont pas été mis en service lors de la saison estivale 2005.

Les dépenses de la Régie s'élèvent à 37,9 millions de dollars pour l'ensemble de l'exercice 2005-2006. Ce montant inclut une dépréciation de près de 2,0 millions de dollars calculée aux fins du bilan d'ouverture de la Régie non budgétaire, en soumettant l'ensemble des dépenses ayant contribué à l'actif incorporel au 30 novembre 2005 à un test de dépréciation, conformément aux conventions comptables retenues et aux principes comptables généralement reconnus. Outre cet ajustement exceptionnel, la Régie a diminué ses dépenses de plus de 800 000 $ comparativement à l'exercice précédent.

La Régie doit maintenant considérer dans les traitements et avantages sociaux les cotisations d'employeur aux régimes de pension ainsi que la variation de la provision pour congés de maladie et vacances, le tout représentant une dépense supplémentaire d'environ 357 400 $ pour la période du 1er décembre 2005 au 31 mars 2006. Auparavant, le coût de ces avantages sociaux futurs n'était pas défrayé à même les crédits de la Régie. Les modalités de transfert de la provision nécessaire pour assumer les obligations liées à la banque de congés accumulés avant le 1er décembre 2005 ont été établies avec le gouvernement. Malgré cette dépense supplémentaire, la Régie est parvenue à réduire de 29 200 $ le montant total affecté aux traitements et avantages sociaux en 2005-2006 comparativement à l'année précédente. Cela résulte du fait que l'effectif utilisé, en « équivalent temps complet », est passé de 433 en 2004-2005 à 422 en 2005-2006, en accord avec l'objectif gouvernemental de résorption des effectifs.

L'écart entre les revenus et les dépenses pour la période du 1er décembre 2005 au 31 mars 2006 a généré un excédent de 3,0 millions de dollars pour le nouvel organisme non budgétaire.

DÉPENSES PAR POSTE BUDGÉTAIRE (en milliers de dollars)

POSTE BUDGÉTAIRE	2004-2005	2005-2006		
		D'AVRIL À NOVEMBRE	DE DÉCEMBRE À MARS	TOTAL
Traitements et avantages sociaux	22 382,2	14 640,8	7 712,2	**22 353,0**
Transport et communication	2 474,6	1 618,9	930,2	**2 549,1**
Services professionnels et administratifs*	5 467,8	3 708,4	1 801,1	**5 509,5**
Loyers, entretien et réparations	3 503,5	2 053,1	1 096,5	**3 149,6**
Fournitures et approvisionnements	486,6	268,0	173,8	**441,8**
Amortissement des immobilisations corporelles	1 282,9	688,2	330,7	**1 018,9**
Amortissement des actifs incorporels	971,9	487,5	240,4	**727,9**
Créances douteuses	110,3	101,3	20,2	**121,5**
Perte de valeur d'un actif incorporel	–	1 995,7	–	**1 995,7**
Total	**36 679,9**	**25 562,0**	**12 305,1**	**37 867,1**

* Incluant les dépenses assumées par le Ministère du travail avant le 1er décembre 2005, en vertu d'une entente sur les services administratifs.

INFORMATIONS FINANCIÈRES DE L'EXERCICE DE HUIT MOIS TERMINÉ LE 30 NOVEMBRE 2005

RAPPORT DU VÉRIFICATEUR

À l'Assemblée nationale

J'ai vérifié les revenus et dépenses de la Régie du bâtiment du Québec de l'exercice de 8 mois terminé le 30 novembre 2005. La responsabilité de ces informations financières incombe à la direction de la Régie. Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces informations financières en me fondant sur ma vérification.

Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les informations financières sont exemptes d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les informations financières. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des informations financières.

À mon avis, ces informations donnent, à tous les égards importants, une image fidèle des opérations de la Régie pour l'exercice de 8 mois terminé le 30 novembre 2005 selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Conformément aux exigences de la *Loi sur le vérificateur général* (L.R.Q., chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis ces principes ont été appliqués de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Le vérificateur général du Québec,

Renaud Lachance, CA

Québec, le 31 août 2006

RÉGIE DU BÂTIMENT DU QUÉBEC
REVENUS ET DÉPENSES DE L'EXERCICE DE 8 MOIS TERMINÉ LE 30 NOVEMBRE 2005

	30 NOVEMBRE 2005 (8 MOIS)	31 MARS 2005 (NOTE 3)
REVENUS VIRÉS AU FONDS CONSOLIDÉ DU REVENU		
Inspection	15 546 301 $	24 002 749 $
Qualification	13 836 024	19 516 909
Autres	200 265	18 520
	29 582 590 $	43 538 178 $
DÉPENSES ASSUMÉES PAR LE GOUVERNEMENT DU QUÉBEC		
Ministère du Travail, programme 1, élément 5 - Régie du bâtiment du Québec		
Traitements et avantages sociaux	14 640 790 $	22 382 240 $
Transport et communication	1 618 917	2 474 644
Services professionnels et administratifs	1 093 458	1 388 176
Loyers, entretien et réparations	2 053 132	3 503 545
Fournitures et approvisionnements	268 039	486 650
Amortissement des immobilisations corporelles	688 222	1 282 862
Amortissement des actifs incorporels	487 512	971 890
Créances douteuses	101 330	110 337
Perte de valeur d'actif incorporel	1 995 652	
	22 947 052	32 600 344
Ministère du Travail, programme 1, élément 1 - Relations du travail (note 4)		
Traitements et avantages sociaux	1 756 689	2 762 307
Autres dépenses de fonctionnement	858 217	1 317 295
	2 614 906	4 079 602
	25 561 958 $	36 679 946 $
ÉVENTUALITÉS (note 5)		
ENGAGEMENTS (note 6)		

Les notes complémentaires font partie intégrante des informations financières.

POUR LA RÉGIE

Daniel Gilbert

Michel Gagnon

1. Constitution et mission

La Régie du bâtiment du Québec constituée par la *Loi sur le bâtiment* (L.R.Q., c. B-1.1) a pour mission de surveiller l'administration de ladite loi, notamment en vue d'assurer la protection du public. Pour la réalisation de sa mission, la Régie exerce notamment les fonctions énumérées à l'article 111 de la *Loi sur le bâtiment* (L.R.Q., c. B-1.1).

Outre cette dernière, la Régie administre quatre autres lois dans différents secteurs techniques, ainsi que leurs règlements. Ces lois sont la *Loi sur les appareils sous pression* (L.R.Q., c. A-20.01), la *Loi sur l'économie de l'énergie dans le bâtiment* (L.R.Q., c. E-1.1), la *Loi sur les mécanismes de machines fixes* (L.R.Q., c. M-6) et la *Loi sur la sécurité dans les édifices publics* (L.R.Q., c. S-3). Ces lois seront éventuellement remplacées par des nouveaux chapitres du Code de construction et du Code de sécurité dans la *Loi sur le bâtiment* (L.R.Q., c. B-1.1).

2. Conventions comptables

La préparation des informations financières de la Régie par la direction, conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada, exige que celle-ci ait recours à des estimations et à des hypothèses. Ces dernières ont une incidence à l'égard de la comptabilisation des revenus et des dépenses au cours de la période visée par les informations financières. Les résultats réels peuvent différer des meilleures prévisions faites par la direction.

Ces informations financières ne constituent pas des états financiers mais représentent un extrait des opérations du gouvernement du Québec relatif aux activités de la Régie relevant du programme 1 du ministère du Travail. Elles se limitent à certains éléments de ce programme, par conséquent aucun actif ni passif n'y est présenté.

Constatation des revenus

Les revenus d'inspection et de qualification sont constatés dans l'exercice où ils sont gagnés, selon les modes de tarification en vigueur déterminés par réglementation. Toutefois, si des ajustements aux revenus d'inspection s'avèrent nécessaires, compte tenu que leur constatation est liée aux déclarations effectuées par les entrepreneurs, ces ajustements sont portés aux revenus d'inspection de l'exercice au cours duquel ils sont connus.

Avantages sociaux futurs

Les membres du personnel de la Régie participent au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP), au Régime de retraite des fonctionnaires (RRF) ou au Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE). Ces régimes interentreprises sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès. La Régie n'assume aucune cotisation à titre d'employeur et n'a aucune obligation envers ces régimes gouvernementaux. Les cotisations de l'exercice envers ces régimes s'élevant à 655 985 $ (2005 : 772 352 $) ne sont pas défrayées à même les crédits de la Régie et par conséquent ne sont pas présentées aux informations financières.

De plus, les avantages sociaux futurs relatifs aux congés de maladie et vacances ne sont pas présentés aux informations financières puisqu'ils ne sont pas défrayés à même les crédits de l'exercice de la Régie. Le poste « Traitements et avantages sociaux » devrait être diminué de 498 557 $ pour tenir compte de la variation de ces avantages sociaux futurs.

Les ajustements de traitements relatifs à l'équité salariale ne sont pas présentés aux informations financières puisqu'ils ne sont pas défrayés à même les crédits de l'exercice de la Régie. Le montant devant être versé aux employés, en date du 30 novembre 2005, est estimé à 173 054 $.

Dépenses

Les dépenses ne comprennent pas le coût des immobilisations mais un amortissement annuel est comptabilisé selon la méthode linéaire en fonction de la durée de vie utile prévue de ces biens.

CATÉGORIE	DURÉE
Immobilisations corporelles	
Équipements informatiques	3 ans
Mobilier et équipement	5 ans
Améliorations locatives	Durée du bail, maximum 5 ans
Actifs incorporels	
Développement informatique	5 ans
Logiciels	3 ans

La Régie examine régulièrement la valeur comptable des immobilisations corporelles utilisées en comparant la valeur nette comptable de celles-ci avec les flux de trésorerie futurs non actualisés qui devraient être générés par l'actif. Tout excédent de la valeur comptable sur la juste valeur est imputé aux résultats de la période au cours de laquelle la dépréciation a été déterminée.

Le développement informatique et les logiciels sont soumis à un test de dépréciation lorsque des changements de situation indiquent que leur valeur comptable pourrait ne pas être recouvrable. Tout excédent de la valeur comptable sur la juste valeur est imputé aux résultats de la période au cours de laquelle la dépréciation a été déterminée.

3. Redressement à l'exercice antérieur

Les chiffres comparatifs des informations financières de l'exercice terminé le 31 mars 2005 ont été redressés afin d'apporter des corrections dans la comptabilisation des dépenses assumées par le gouvernement du Québec.

Ces redressements ont eu pour effet d'augmenter (diminuer) les postes suivants des informations financières :

	31 MARS 2005
Amortissement des immobilisations corporelles	801 865 $
Amortissement des actifs incorporels	(6 036 $)
Transport et communication	31 800 $
Services professionnels et administratifs	3 240 $

4. Coûts des services de soutien

Conformément à l'article 8 de l'entente de services administratifs intervenue entre le ministère du Travail et la Régie du bâtiment du Québec concernant le regroupement des services administratifs, les coûts de certains services de soutien de la Régie sont assumés à même les crédits du programme 1, élément 1 du ministère du Travail. Ces services de soutien comprennent notamment la gestion des ressources humaines, matérielles, financières et informationnelles de la Régie.

5. Éventualités

La Régie est une des parties mises en cause dans une poursuite totalisant 3 millions de dollars intentée contre le Procureur général du Québec. La Régie est également appelée en garantie dans une action en dommages et intérêts totalisant 1,6 million de dollars intentée par une tierce partie. À la date de préparation des états financiers, la Régie n'était pas en mesure de déterminer l'issue de ces litiges.

6. Engagements

La Régie est engagée, par un contrat afférent à la modernisation de ses processus d'affaires et de ses systèmes, à verser à un fournisseur la somme maximale de 6 206 345 $ d'ici le 31 mars 2006 ou à toute autre date postérieure, tel que spécifié au contrat entre les parties.

7. Compte à fin déterminée

La Régie fournit des services d'inspection pour un bâtiment qui n'est pas assujetti aux lois québécoises qu'elle administre. Elle reçoit une compensation financière du propriétaire du bâtiment pour couvrir ses frais. Le résultat de ces opérations, qui ne sont pas incluses aux revenus et dépenses, est présenté ci-après :

	30 NOVEMBRE 2005	31 MARS 2005
Solde au début	110 403 $	52 919 $
Rentrées et autres crédits	159 071	147 039
Paiements et autres débits	(159 071)	(89 555)
Surplus transféré au Fonds consolidé du revenu	(110 403)	
Solde à la fin	- $	110 403 $

Le surplus du compte à fin déterminée a été comptabilisé dans les autres revenus qui sont transférés au Fonds consolidé du revenu.

8. Changement de statut

Le 1er décembre 2005, la loi modifiant la *Loi sur le bâtiment et d'autres dispositions législatives* (loi n° 98) est entrée en vigueur. En vertu de cette modification, la Régie devient un organisme non budgétaire qui finance ses dépenses à même ses revenus.

9. Chiffres comparatifs

Certains chiffres au 31 mars 2005 ont été reclassés afin de les rendre conformes à la présentation adoptée au 30 novembre 2005.

ÉTATS FINANCIERS DE L'EXERCICE DE QUATRE MOIS TERMINÉ LE 31 MARS 2006

RAPPORT DE LA DIRECTION

Les états financiers de la Régie du bâtiment du Québec ont été dressés par la direction, qui est responsable de leur préparation et de leur présentation, y compris les estimations et les jugements importants. Cette responsabilité comprend le choix de conventions comptables appropriées et qui respectent les principes comptables généralement reconnus du Canada. Les renseignements financiers contenus dans le reste du rapport annuel de gestion concordent avec l'information donnée dans les états financiers.

Pour s'acquitter de ses responsabilités, la direction doit maintenir un système de contrôles comptables internes, conçu en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés et que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables. La Régie reconnaît qu'elle est responsable de gérer ses affaires conformément aux lois et règlement qui la régissent.

Le conseil d'administration doit surveiller la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière et il doit approuver les états financiers. Il est assisté dans ses responsabilités par le comité de vérification, dont les membres ne font pas partie de la direction. Ce comité rencontre la direction et le vérificateur, examine les états financiers et en recommande l'approbation au conseil d'administration.

Le Vérificateur général du Québec a procédé à la vérification des états financiers de la Régie, conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada et son rapport expose la nature et l'étendue de cette vérification et l'expression de son opinion. Le Vérificateur général peut, sans aucune restriction, rencontrer le comité de vérification pour discuter de tout élément qui concerne sa vérification.

Daniel Gilbert
Président-directeur général

Michel Gagnon
Vice-président aux finances
et à l'administration

Québec, le 31 août 2006

RAPPORT DU VÉRIFICATEUR

À l'Assemblée nationale

J'ai vérifié le bilan de la Régie du bâtiment du Québec au 31 mars 2006 ainsi que l'état des résultats et excédent de l'exercice de quatre mois terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction de la Régie. Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en me fondant sur ma vérification.

Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À mon avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière de la Régie au 31 mars 2006 ainsi que des résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice de quatre mois terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada.

Le vérificateur général du Québec,

Renaud Lachance, CA

Québec, le 31 août 2006

RÉGIE DU BÂTIMENT DU QUÉBEC
RÉSULTATS ET EXCÉDENT POUR L'EXERCICE DE QUATRE MOIS SE TERMINANT LE 31 MARS 2006

	2006 (4 MOIS)
REVENUS	
Inspection	8 008 450 $
Qualification	7 260 987
	15 269 437
DÉPENSES	
Traitements et avantages sociaux	7 712 164
Transport et communication	930 225
Services professionnels et administratifs	1 801 147
Loyers, entretien et réparations	1 096 541
Fournitures et approvisionnements	173 767
Amortissement des immobilisations corporelles	330 677
Amortissement de l'actif incorporel	240 361
Créances douteuses	20 180
	12 305 062
EXCÉDENT DES REVENUS SUR LES DÉPENSES ET EXCÉDENT À LA FIN	**2 964 375 $**

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers

RÉGIE DU BÂTIMENT DU QUÉBEC
BILAN AU 31 MARS 2006

	2006
ACTIF	
À court terme	
Encaisse	166 493 $
Débiteurs (note 4)	4 522 036
Avance au Fonds consolidé du revenu sans modalités d'encaissement portant intérêt au taux préférentiel	1 596 425
À recevoir du gouvernement du Québec (note 5)	3 897 957
Frais payés d'avance	132 977
	10 315 888
À recevoir du gouvernement du Québec (note 5)	3 557 646
Immobilisations corporelles (note 6)	1 122 188
Actif incorporel (note 7)	7 148 726 $
	22 144 448 $
PASSIF	
À court terme	
Créditeurs et frais courus (note 9)	3 723 476 $
Indemnités de vacances dues aux employés	2 544 132
	6 267 608
Dette à long terme (note 10)	7 946 242
Provision pour congés de maladie (note 11)	4 966 223
	19 180 073
EXCÉDENT	2 964 375
	22 144 448 $

ENGAGEMENTS (note 12)

ÉVENTUALITÉS (note 13)

ÉVÉNEMENTS POSTÉRIEURS À LA DATE DU BILAN (note 14)

POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Josée De La Durantaye

Daniel Gilbert

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

1. Constitution et mission

La Régie du bâtiment du Québec constituée par la Loi sur le bâtiment (L.R.Q., c. B-1.1) a pour mission de surveiller l'administration de ladite loi, notamment en vue d'assurer la protection du public. Pour la réalisation de sa mission, la Régie exerce notamment les fonctions énumérées à l'article 111 de la Loi sur le bâtiment (L.R.Q., c. B-1.1). Outre cette dernière, la Régie administre quatre autres lois dans différents secteurs techniques, ainsi que leurs règlements. Ces lois sont la Loi sur les appareils sous pression (L.R.Q., c. A-20.01), la Loi sur l'économie de l'énergie dans le bâtiment (L.R.Q., c. É-1.1), la Loi sur les mécaniciens de machines fixes (L.R.Q., c. M-6) et la Loi sur la sécurité dans les édifices publics (L.R.Q., c. S-3). Ces lois seront éventuellement remplacées par de nouveaux chapitres du Code de construction et du Code de sécurité dans la Loi sur le bâtiment (L.R.Q., c. B-1.1).

La Loi modifiant la Loi sur le bâtiment et d'autres dispositions législatives (projet de loi n° 98 sanctionnée le 17 juin 2005 et mise en vigueur le 1er décembre 2005) a converti la Régie en un organisme autonome à financement extrabudgétaire. À cette fin, la Régie est devenue une personne morale mandataire du gouvernement du Québec et elle finance ses activités à même les revenus qu'elle perçoit.

En vertu de l'article 88 de sa loi constitutive, la Régie est mandataire de l'État et par conséquent n'est pas assujettie aux impôts sur le revenu du Québec et du Canada.

2. Transfert d'actifs et de passifs

À la suite des modifications législatives apportées à sa loi constitutive, les actifs et passifs suivants ont été transférés à la Régie en date du 1er décembre 2005 compte tenu de son nouveau statut d'organisme autonome.

Ces actifs et passifs ont été transférés à la valeur comptable nette et se détaillent comme suit :

ACTIF	
Débiteurs	3 858 726 $
Immobilisations corporelles	1 239 850
Actif incorporel	6 706 392
À recevoir du gouvernement du Québec	7 455 603
	19 260 571 $
PASSIF	
Créditeurs et frais courus	776 175 $
Indemnités de vacances dues aux employés	2 273 435
Provision pour congés de maladie	5 182 168
Dû au gouvernement du Québec	11 028 793
	19 260 571 $

3. Conventions comptables

La préparation des états financiers de la Régie par la direction, conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada, exige que celle-ci ait recours à des estimations et à des hypothèses. Ces dernières ont une incidence à l'égard de la comptabilisation des actifs et passifs, de la présentation des actifs et passifs éventuels à la date des états financiers ainsi que de la comptabilisation des revenus et des dépenses au cours de la période visée par les états financiers. Les résultats réels peuvent différer des meilleures prévisions faites par la direction. L'état des flux de trésorerie n'est pas présenté, car il n'apporterait pas de renseignements supplémentaires utiles pour la compréhension des mouvements de trésorerie durant l'exercice.

Immobilisations corporelles

Les immobilisations corporelles sont comptabilisées au coût et sont amorties sur leur durée de vie utile prévue selon la méthode de l'amortissement linéaire et les durées suivantes :

Améliorations locatives	Durée du bail maximum 10 ans
Mobilier et équipement	5 ans
Équipements informatiques	3 ans

Les immobilisations corporelles transférées, lorsque la Régie est devenue un organisme autonome, sont amorties selon leur durée de vie restante au moment du transfert.

La Régie examine régulièrement la valeur comptable de ses immobilisations corporelles en comparant la valeur comptable de celles-ci avec les flux de trésorerie futurs non actualisés qui devraient être générés par l'actif. Tout excédent de la valeur comptable sur la juste valeur est imputé aux résultats de la période au cours de laquelle la dépréciation a été déterminée.

Actif incorporel

L'actif incorporel, composé de développement informatique, est comptabilisé au coût et est amorti sur sa durée de vie utile prévue selon la méthode de l'amortissement linéaire pour une durée de 5 ans. Il est soumis à un test de dépréciation lorsque les changements de situation indiquent que sa valeur comptable pourrait ne pas être recouvrable. Tout excédent de la valeur comptable sur la juste valeur est imputé aux résultats de la période au cours de laquelle la dépréciation a été déterminée.

Le développement informatique transféré, lorsque la Régie est devenue un organisme autonome, est amorti selon leur durée de vie restante au moment du transfert.

Constatation des revenus

Les revenus d'inspection et de qualification sont constatés dans l'exercice où ils sont gagnés, selon les modes de tarification en vigueur déterminés par réglementation. Toutefois, si des ajustements aux revenus d'inspection s'avèrent nécessaires, compte tenu que leur constatation est liée aux déclarations effectuées par les entrepreneurs, ces ajustements sont portés aux revenus d'inspection de l'exercice au cours duquel ils sont connus.

Régimes de retraite

La comptabilité des régimes à cotisations déterminées est appliquée aux régimes interentreprises à prestations déterminées gouvernementaux compte tenu que la Régie ne dispose pas de suffisamment d'informations pour appliquer la comptabilité des régimes à prestations déterminées.

4. Débiteurs

	2006
Inspection	4 374 400 $
Qualification	238 880
Gouvernement du Québec	509 575
Employés	7 881
Autres	39 235
	5 169 971
Provision pour créances douteuses	(647 935)
	4 522 036 $

5. À recevoir du gouvernement du Québec

Le montant à recevoir du gouvernement du Québec relativement à la valeur des banques de journées de maladies et vacances transférées au 1er décembre 2005 ne porte pas intérêt. Les modalités de remboursement sont les suivantes :

	2006
2007	3 897 957 $
2008	736 356
2009	736 356
2010	736 356
2011	736 357
2012	612 221
	7 455 603
Portion à court terme	(3 897 957)
	3 557 646 $

6. Immobilisations corporelles

	2006		
	COÛT	AMORTISSEMENT ACCUMULÉ	NET
Améliorations locatives	260 872	28 990	231 882 $
Mobilier et équipement	61 657	3 845	57 812
Équipements informatiques	1 130 336	297 842	832 494
	1 452 865	**330 677**	**1 122 188 $**

Au cours de l'exercice, des immobilisations corporelles ont été acquises pour un montant de 213 015 $ dont 178 912 $ est inclus dans le poste « créditeurs et frais courus ».

7. Actif incorporel

	2006		
	COÛT	AMORTISSEMENT ACCUMULÉ	NET
Développement informatique	**7 389 087**	**240 361**	**7 148 726 $**

Au cours de l'exercice, du développement informatique a été effectué pour un montant de 682 695 $ dont 55 433 $ est inclus dans le poste « créditeurs et frais courus ».

Du développement informatique au montant de 6 142 616 $ n'a pas été amorti car les travaux de développement n'étaient pas terminés et les systèmes n'étaient pas encore opérationnels en date de fin d'exercice.

8. Emprunt à court terme

La Régie a un crédit autorisé auprès du Gouvernement du Québec pour un montant maximum de 5 000 000 $ qui viendra à échéance le 31 mars 2011. Au 31 mars 2006, le montant utilisé est nul. Les montants prélevés portent intérêt au taux préférentiel de la Banque Nationale du Canada et sont payables le 30 juin et le 31 décembre de chaque année. Au 31 mars 2006, le taux préférentiel était de 5,50 %.

9. Créditeurs et frais courus

	2006
Fournisseurs et frais courus	2 655 235 $
Ministère du Travail	1 068 241
	3 723 476 $

10. Dette à long terme

À la suite de la conversion de la Régie du bâtiment du Québec en un organisme autonome à financement extrabudgétaire le 1er décembre 2005, des immobilisations corporelles et de l'actif incorporel dont la valeur nette comptable totalisait 7 946 242 $ lui ont été transférés. En contrepartie, la Régie doit rembourser ce montant au gouvernement du Québec, via le ministère du Travail, par le biais de versements dont le montant sera égal au total de la dépense annuelle d'amortissement et des autres ajustements à la valeur nette comptable des actifs ayant fait l'objet du transfert.

	2006
Dû au gouvernement du Québec, sans intérêt, remboursable par versements annuels étalés sur la durée utile des actifs transférés	7 946 242 $

En vertu de l'entente intervenue avec le gouvernement, les montants de versements en capital à effectuer au cours des prochains exercices ne peuvent être établis car parmi les actifs transférés, il y avait un actif incorporel d'un montant de 5 459 922 $ dont les travaux de développement n'étaient pas terminés. Les montants ne pourront être établis précisément que lorsqu'il deviendra opérationnel.

11. Avantages sociaux futurs

Régimes de retraite

Les membres du personnel de la Régie du bâtiment du Québec participent au Régime de retraite des employés du gouvernement du Québec et des organismes publics (RREGOP), au Régime de retraite des fonctionnaires (RRF) ou au Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE). Ces régimes interentreprises sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès.

Les cotisations de la Régie imputées aux dépenses de l'exercice s'élèvent à 302 639 $. Les obligations de la Régie envers ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

Provision pour congés de maladie

	2006
Solde au début	5 182 168 $
Charge de l'exercice	247 728
Prestations versées au cours de l'exercice	(463 673)
Solde à la fin	**4 966 223 $**

12. Engagements

La Régie s'est engagée, en vertu d'ententes de service avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et le Centre de services partagés du Québec, à verser un montant de 5 232 675 $ d'ici le 31 mars 2007 pour du soutien administratif et des services informatiques.

De plus, la Régie est engagée, par un contrat afférent à la modernisation de ses processus d'affaires et de ses systèmes, à verser à un fournisseur la somme maximale de 5 903 242 $ d'ici le 31 mars 2007 ou à toute autre date postérieure, tel que spécifié au contrat entre les parties. Elle est aussi engagée auprès de certains fournisseurs de services professionnels pour un montant de 716 970 $ d'ici le 31 mars 2007.

13. Éventualités

La Régie est une des parties mises en cause dans une poursuite totalisant 3 millions de dollars intentée contre le Procureur général du Québec. La Régie est également appelée en garantie dans une action en dommages et intérêts totalisant 1,6 million de dollars intentée par une tierce partie. À la date de préparation des états financiers, la Régie n'est pas en mesure de déterminer l'issue de ce litige.

14. Événements postérieurs à la date du bilan

En vertu du décret 377-2006, daté du 10 mai 2006, la Régie est autorisée à instituer un régime d'emprunt jusqu'à concurrence d'un montant total de 15 000 000 $ et ce à compter de la date du présent décret jusqu'au 30 septembre 2007.

15. Opérations entre apparentés

Un montant de 1 068 241 $ représentant des services de soutien administratif fournis par le ministère du Travail est inclus dans la dépense de services professionnels et figure dans les créditeurs et frais courus.

En plus des opérations entre apparentés déjà divulguées dans les états financiers et comptabilisées à la valeur d'échange, la Régie est apparentée avec tous les ministères et fonds spéciaux ainsi qu'avec tous les organismes et entreprises contrôlés directement ou indirectement par le gouvernement du Québec ou soumis, soit à un contrôle conjoint, soit à une influence notable commune de la part du gouvernement du Québec. La Régie n'a conclu aucune opération commerciale avec ces apparentés autrement que dans le cours normal de ses activités et aux conditions commerciales habituelles. Ces opérations ne sont pas divulguées distinctement aux états financiers.

16. Instruments financiers

La juste valeur des instruments financiers à court terme est équivalente à leur valeur comptable en raison de leur échéance rapprochée. La juste valeur du montant dû et à recevoir du gouvernement du Québec ne peut être estimée en l'absence de marché pour ce type d'instrument.

PARTIE

5

LES RÉSULTATS AU REGARD DES AUTRES EXIGENCES RÉGLEMENTAIRES ET LÉGISLATIVES

L'ALLÉGEMENT DU FARDEAU RÉGLEMENTAIRE ET ADMINISTRATIF DES ENTREPRISES

D'après une évaluation réalisée dans le *Rapport sur la réduction du coût des formalités imposées aux entreprises par la réglementation*, préparé par le ministère du Conseil exécutif, les modifications apportées par la Régie à sa procédure ont fait en sorte que le nombre d'heures consacrées par les entreprises à remplir les formalités de la Régie a diminué de 29,5 % pendant la période 2001-2004.

Au cours de l'année 2004-2005, des modifications au chapitre « Bâtiment » du Code de construction ont été apportées pour faciliter la transformation de bâtiments, en réponse aux besoins exprimés par le milieu de la construction. Ces modifications sont entrées en vigueur en novembre 2005.

La Régie a pris l'engagement, dans son plan stratégique 2005-2008, de poursuivre ses efforts afin d'alléger le fardeau administratif des entreprises. Les mesures d'allégement prévues dans le projet de règlement sur la qualification des entrepreneurs de construction et des constructeurs-propriétaires et *sur le cautionnement*, adopté par le conseil d'administration de la Régie en mars 2006 pour consultation, permettent d'escompter d'autres réductions significatives du fardeau administratif imposé aux entreprises de construction par les moyens suivants :

- l'élimination des formalités annuelles de renouvellement par l'introduction d'une licence à durée indéterminée sujette à une simple procédure annuelle de maintien;
- en contrepartie de la fourniture d'un cautionnement de licence sans terme, l'abolition du dépôt annuel des états financiers et du cautionnement annuel pour fraude, malversation et détournement de fonds;
- la simplification des exigences réglementaires en vue de rendre possible l'offre de transactions en ligne.

L'APPLICATION DE LA POLITIQUE LINGUISTIQUE

En application de l'article 29 de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'administration, la Régie a adopté une politique linguistique et a créé un comité permanent chargé de son application. Ce comité offre notamment des services d'aide à la rédaction et donne, sur demande, des avis sur la pertinence de traduire certains documents. Par ailleurs, le personnel de la Régie a été invité à participer aux activités organisées à l'occasion de la Francofête 2006.

L'ACCÈS À L'INFORMATION ET LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Conformément au plan d'action gouvernemental pour la protection des renseignements personnels, la Régie a formé un comité de protection des renseignements personnels responsable du suivi de ses plans d'action. Pour les dossiers concernant les ressources humaines, informationnelles, matérielles et financières, elle est représentée au sein du comité de protection des renseignements personnels du ministère du Travail.

Au cours de l'exercice 2005-2006, les plans d'action de la Régie ayant trait à la confidentialité des renseignements médicaux, à l'utilisation éthique du courriel, d'un collecticiel et des services d'Internet par son personnel, à l'accès au fichier informatique de la qualification professionnelle des entrepreneurs de construction et aux divers aspects de sa mission ont fait l'objet d'un suivi et d'un rappel des obligations auprès du personnel visé. Au cours du prochain exercice, la Régie entend demander à ses gestionnaires de mettre à jour leurs connaissances en matière d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels. Par ailleurs, les directions régionales et le Centre de relation clientèle de la Régie reçoivent les demandes présentées par les citoyens en vertu de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.

LE CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE

En application des alinéas 3 et 4 de l'article 3.0.2 de la Loi sur le ministère du Conseil exécutif, la Régie a adopté un code d'éthique et de déontologie qui s'adresse à ses administrateurs publics. Ce code a été récemment modifié pour tenir compte de la nouvelle composition de son conseil d'administration et de la création de deux postes de vice-président. Il s'inspire des valeurs que la Régie privilégie et respecte les principes et les règles édictés par le Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics. Le texte complet du code de la Régie est présenté à l'annexe 3.

Aucune faute ni infraction en matière d'éthique ou de déontologie n'ont été portées à la connaissance des autorités disciplinaires au cours de l'année financière 2005-2006.

Par ailleurs, la Régie a pris d'autres initiatives en cette matière. Ainsi, le comité de direction a approuvé en février 2006 un guide de déontologie à l'intention de l'ensemble du personnel de la Régie. Les gestionnaires ont reçu le mandat de le diffuser et de l'expliquer à leur personnel. Également, la Régie a mis en place un comité afin d'amener les organismes d'arbitrage chargés de disposer des plaintes sur les décisions des administrateurs du Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs à adopter le même code de déontologie.

Enfin, la Régie a achevé en 2005-2006 la tournée de formation sur l'éthique qu'elle avait entreprise l'année précédente pour le personnel de l'ensemble des unités administratives.

TRAITEMENT DES DEMANDES D'ACCÈS À L'INFORMATION

INDICATEURS DE TRAITEMENT	2005-2006
Demandes reçues*	1 209
Demandes traitées	1 209
• acceptées en tout ou en partie	1 193
• refusées	16
Délai de traitement	
• dans le délai prévu	1 208
• hors délai	1
Décisions ayant fait l'objet d'une demande de révision devant la Commission d'accès à l'information	2

* [illegible]

LE SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

Dans le tome II de son rapport à l'Assemblée nationale pour l'année 2004-2005, le Vérificateur général du Québec s'est intéressé à la performance et à la reddition de comptes de la Régie et a formulé neuf recommandations à son endroit. La Régie s'est engagée à donner suite à l'ensemble de ces recommandations. Le tableau qui suit fait état des mesures prises en date du 31 mars 2006.

SUIVI DES RECOMMANDATIONS CONTENUES DANS LE RAPPORT 2004-2005 DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL

RECOMMANDATIONS	MESURES PRISES AU 31 MARS 2006
A. Qualité de l'information	
1. S'assurer que toutes les informations essentielles sont publiées.	La Régie s'est appliquée à inclure dans le présent rapport toutes les informations demandées dans le document de soutien à la production du rapport annuel de gestion, préparé par le Secrétariat du Conseil du trésor.
2. Améliorer et préciser l'information comparative tout en expliquant les écarts significatifs y afférents.	Dans la partie 3 du présent rapport, les délais prévus dans la Déclaration de services aux citoyens sont exposés pour les trois dernières années lorsqu'ils sont comparables à ceux de l'ancienne déclaration de services. Dans le cas où la proportion de dossiers hors délai dépasse 5 %, une explication est fournie. La Régie cherche à obtenir des données comparatives avec d'autres organismes en participant à l'enquête multiservices du Secrétariat du Conseil du trésor sur la satisfaction de la clientèle.
3. Préciser les moyens préconisés pour maintenir ou améliorer la performance attendue.	Dans la partie 3 du présent rapport, dans le cas où la proportion de dossiers hors délai dépasse 10 %, les mesures de redressement prévues par la Régie sont mentionnées.
4. Établir le lien entre les ressources et les résultats et poursuivre ses efforts en vue d'établir les coûts par produit et service.	Les gestionnaires ont été invités à estimer le niveau de ressources internes et externes consacrées à l'atteinte des objectifs stratégiques de la Régie dans un tableau de bord de suivi. Les objectifs stratégiques n'étant pas découpés en fonction de l'offre de services de la Régie, il est difficile de procéder à une évaluation rigoureuse. Cette collecte de données a toutefois permis d'enrichir les commentaires accompagnant les résultats exposés dans la partie 2 du présent rapport. D'autre part, la Régie s'est engagée dans sa nouvelle planification stratégique à suivre l'évolution du coût de revient de ses diverses activités, pour contribuer à l'établissement de la tarification la plus équitable possible.
5. Appuyer les jugements qu'elle formule dans son rapport.	Un rapport de validation de la Direction de la vérification interne mentionnant que l'information est plausible et cohérente est inséré au début du présent rapport.
B. Performance	
6. S'assurer que l'application de la nouvelle approche de surveillance est bien achevée.	Un comité de redressement a été mis en place en décembre 2005 sous la responsabilité du vice-président aux relations avec la clientèle et aux opérations, avec le mandat de revoir et de renforcer la gestion du suivi de l'intervenant et d'améliorer la cohérence régionale, de coordonner la formation du personnel et la mise au point des outils et de voir à ce que le processus soit implanté de façon appropriée. Ce comité a précisé les problèmes éprouvés dans l'application de l'approche de surveillance et a procédé à une révision des formulaires et de la procédure à l'usage du personnel des directions régionales. Une présentation sera faite à l'ensemble du personnel de surveillance de la Régie avant la fin du printemps 2006 et un suivi mensuel sera instauré.
7. Justifier le nombre d'inspections par secteur.	Une rubrique de la partie 6 du présent rapport est consacrée aux activités de surveillance et contient des commentaires explicatifs sur l'évolution du nombre d'inspections dans chaque domaine d'intervention de la Régie.

RECOMMANDATIONS	MESURES PRISES AU 31 MARS 2006
8. Poursuivre ses travaux afin d'avoir un indice relatif à la qualité et à la sécurité du parc sous sa surveillance	La Régie a pris des engagements à cet effet dans son plan stratégique 2005-2008 (objectifs 2.1.2 et 2.2.2). Ce mandat est en cours de réalisation, tel que cela a été mentionné dans la partie 2 du présent rapport.
9. Élaborer un plan d'amélioration de la qualité des services pour sa nouvelle déclaration de services à la clientèle	Un plan d'amélioration de la qualité des services a été adopté en février 2006. Il indique les pistes d'amélioration prioritaires et instaure un processus d'évaluation continue de la prestation de services.

LE PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

En décembre 2005, conformément à la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale, la Régie a rendu public un plan d'action qui énumère les obstacles à l'intégration des personnes handicapées au sein de son personnel et de sa clientèle et qui décrit les mesures envisagées pour réduire ces obstacles. Le texte intégral de ce plan d'action apparaît sur le site Web de la Régie. Le tableau qui suit fait état des mesures mises en place au cours de l'exercice financier 2005-2006.

SUIVI DES MESURES ENVISAGÉES DANS LE PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2005-2006

MESURES ENVISAGÉES	MESURES PRISES AU 31 MARS 2006
Adopter une politique et un plan d'action de la Régie à l'égard des personnes handicapées de façon à mieux répondre à leurs besoins et à en tenir compte, dans la mesure du possible, dans l'élaboration et l'application de la réglementation. La politique devra tenir compte : • de l'accessibilité et de l'adaptation de l'environnement de travail aux employés handicapés ; • de l'accessibilité des locaux de la Régie ; • de la réglementation élaborée et appliquée par la Régie.	La politique de la Régie à l'égard des personnes handicapées a été adoptée par son comité de direction en mars 2006 et par son conseil d'administration à sa séance du 5 avril 2006. Cette politique tient compte des éléments prévus dans le plan d'action 2005-2006. Le projet de plan d'action 2006-2007 sera déposé au comité de direction en mai 2006 pour approbation.
Se documenter sur les critères de lisibilité des documents imprimés auprès des organismes compétents. En tenir compte également en prévision de la refonte du site Internet.	La Direction des communications s'est documentée sur les formats de police de caractères les plus appropriés à utiliser. Elle applique ces règles aux documents imprimés et en tiendra compte lors de la refonte du site Web prévue pour 2007.
Poursuivre l'étude sur l'accessibilité des bâtiments existants aux personnes handicapées.	La Régie a retenu par appel d'offres les services d'une firme de consultants pour réaliser une analyse d'impact sur l'application de mesures d'accessibilité pour les personnes handicapées dans les immeubles assujettis à la Loi sur la sécurité dans les édifices publics ou à la Loi sur la santé et la sécurité du travail et qui ne sont pas assujettis au Code du bâtiment institué par l'arrêté en conseil n° 3326 du 29 septembre 1976. Les travaux ont débuté en mars 2006.
Diffuser un guide et un bulletin d'information servant à faciliter la compréhension des exigences du Code de construction ayant trait à l'accessibilité (section 3.8 du chapitre « Bâtiment »).	La Régie a diffusé en février 2006 le guide d'utilisation intitulé Conception sans obstacles, afin de faciliter la compréhension des exigences du Code de construction, chapitre « Bâtiment », axées principalement à la section « Conception sans obstacles ». Ce guide, destiné aux intervenants du domaine de la construction, a été mis en ligne sur son site Web.

MESURES ENVISAGÉES	MESURES PRISES AU 31 MARS 2006
Lors de l'entrée en vigueur du chapitre « Ascenseurs et autres appareils élévateurs » du Code de sécurité le 1er janvier 2006, faire connaître les dispositions concernant les appareils élévateurs pour personnes handicapées en diffusant des documents d'information, notamment auprès du public, des municipalités et des entrepreneurs en systèmes transporteurs.	Un bulletin d'information a été publié en janvier 2006 relativement à l'entrée en vigueur du chapitre « Ascenseurs et autres appareils élévateurs » du Code de sécurité. Ce bulletin a été envoyé à tous les propriétaires recensés de telles installations (6 087), aux entrepreneurs (439), aux professionnels (12) et aux partenaires (21) visés de même qu'aux municipalités (1 101). Les documents sont transmis sur demande aux personnes intéressées depuis février 2006 et sont diffusés sur le site Web de la Régie depuis mars 2006.

LES PROGRAMMES D'ACCÈS À L'ÉGALITÉ

Conformément à l'article 53.1 de la Loi sur la fonction publique, les tableaux qui suivent font état des résultats obtenus par rapport aux objectifs d'engagement de 25 % de personnes issues des groupes cibles. À ce sujet, la Direction des ressources humaines a saisi toutes les occasions pour sensibiliser les gestionnaires à leurs responsabilités en matière d'accès à l'égalité, tandis que la direction de la Régie a introduit une nouvelle procédure de suivi et de reddition de comptes, et ce, pour favoriser l'atteinte des objectifs eu égard aux possibilités d'engagement.

ENGAGEMENT DES MEMBRES DES COMMUNAUTÉS CULTURELLES, DES ANGLOPHONES ET DES AUTOCHTONES (cible de 25 %)

PERSONNES ENGAGÉES EN 2005-2006	PERSONNEL PERMANENT*	PERSONNEL OCCASIONNEL	ÉTUDIANTS	STAGIAIRES	TOTAL
Communautés culturelles	3	5	9	–	17
Anglophones	–	–	4	–	4
Autochtones	–	–	0	–	0
Total pour les groupes visés	**3**	**5**	**13**	–	**21**
Nombre total de personnes engagées	25	44	24	1	94
Pourcentage des groupes visés	**12 %**	**11 %**	**54 %**	**0 %**	**22 %**

* Y compris les employés en période d'essai qui n'ont pas encore obtenu la sécurité d'emploi.

ENGAGEMENT ET REPRÉSENTATIVITÉ DES PERSONNES HANDICAPÉES (cible de 2 %)

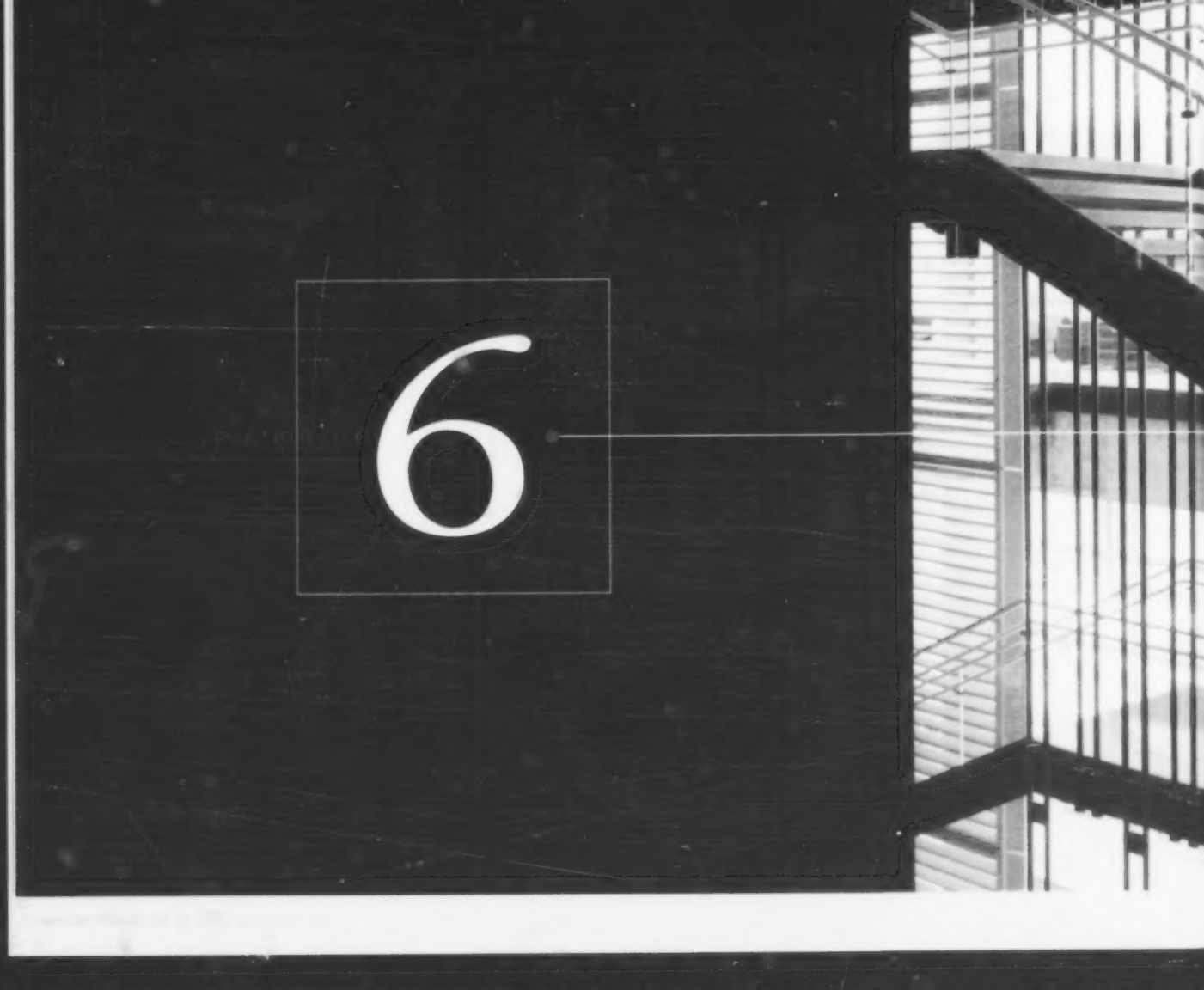
INDICATEURS	PERSONNEL PERMANENT*
Personnes handicapées engagées en 2005-2006	0
Personnes handicapées en poste au 31 mars 2006	3
Pourcentage de l'effectif total	0,7 %

* Y compris les employés en période d'essai qui n'ont pas encore obtenu la sécurité d'emploi.

REPRÉSENTATIVITÉ DES FEMMES

CATÉGORIES D'EMPLOIS	FEMMES EN POSTE AU 31 MARS 2006	REPRÉSENTATIVITÉ
Personnel d'encadrement	6	22 %
Personnel professionnel*	28	40 %
Personnel de bureau, technique et assimilé	194	56 %

* Y compris les ingénieures, les avocates et les conseillères en gestion des ressources humaines.


6

LES ACTIVITÉS

LA QUALIFICATION PROFESSIONNELLE

La licence confère à son titulaire le droit d'effectuer des travaux dans une ou plusieurs des sous-catégories prévues dans le Règlement sur la qualification professionnelle des entrepreneurs en construction et des constructeurs-propriétaires. Le nombre de titulaires détenant chacune des sous-catégories prévues dans le règlement est présenté à l'annexe 4.

Les demandes de délivrance, de modification et de renouvellement de licence sont traitées au Centre de relation clientèle de la Régie. Les examens de qualification se tiennent dans toutes les régions du Québec, tel que cela a été mentionné dans la partie 3 du présent rapport.

DEMANDES DE DÉLIVRANCE, DE RENOUVELLEMENT ET DE MODIFICATION DE LICENCE TRAITÉES À LA RÉGIE*

TYPES DE DEMANDE	2003-2004	2004-2005	2005-2006
Délivrance de licence	5 857	6 374	**7 479**
Modification de licence			
• à l'occasion d'un renouvellement**	1 039	1 068	**1 386**
• en cours d'année	1 612	1 689	**2 092**
Renouvellement d'une licence	23 205	23 153	**26 292**

* Outre les demandes traitées à la Régie, la Corporation des maîtres électriciens du Québec et la Corporation des maîtres mécaniciens en tuyauterie du Québec effectuent les activités liées à la qualification professionnelle de leurs membres.

** Ces demandes sont également comptabilisées comme des demandes de renouvellement.

Le nombre d'entrepreneurs de construction est en croissance soutenue, ce qui reflète le niveau d'activité record du secteur de la construction et les efforts de la Régie en matière de lutte contre le travail sans licence.

NOMBRE DE TITULAIRES D'UNE LICENCE D'ENTREPRENEURS DE CONSTRUCTION OU DE CONSTRUCTEUR-PROPRIÉTAIRE

TYPES DE TITULAIRE	31 MARS 2004	31 MARS 2005	31 MARS 2006
Entrepreneur titulaire d'une licence délivrée par la Régie	26 697	28 355	**29 878**
• Entrepreneur général et spécialisé	7 380	7 953	**8 650**
• Entrepreneur général	4 712	4 969	**5 092**
• Entrepreneur spécialisé	14 605	15 433	**16 136**
Entrepreneur titulaire d'une licence délivrée par une corporation*	4 522	4 647	**4 769**
Ensemble des entrepreneurs de construction	**31 219**	**33 002**	**34 647**
Constructeur-propriétaire	882	857	**837**
Total	**32 101**	**33 859**	**35 484**

* La Corporation des maîtres électriciens du Québec et la Corporation des maîtres mécaniciens en tuyauterie du Québec délivrent les licences à leurs membres.

La Régie s'apprête à proposer d'importantes modifications aux dispositions qui régissent la qualification professionnelle. Le conseil d'administration a adopté en mars 2006 le projet de règlement sur la qualification des entrepreneurs de construction et des constructeurs-propriétaires et sur le cautionnement et elle a recommandé de le publier à la Gazette officielle du Québec pour commentaires. Ce projet de règlement s'inscrit dans une vaste réforme qui prend d'abord en considération la protection du citoyen et la compétence des entrepreneurs. Il a plus précisément pour objet :

- de donner une valeur ajoutée à la licence en introduisant un cautionnement de licence qui offre une meilleure protection financière au consommateur;
- de resserrer l'évaluation des compétences ayant trait à la gestion d'entreprise et à la connaissance de la réglementation dans les secteurs à risque plus élevé;
- de réduire le nombre de sous-catégories de licence et d'actualiser leur définition en fonction des caractéristiques actuelles de l'industrie de la construction.

Le projet introduit également un ensemble de mesures en vue d'alléger les contraintes administratives et réglementaires pour l'industrie, tel que cela a été mentionné à la partie 5 (allégement réglementaire) du présent rapport.

LA SURVEILLANCE

Pour assurer la qualité des travaux et la sécurité des bâtiments et des installations, la nouvelle approche de la Régie mise principalement sur trois stratégies en matière de surveillance : l'évaluation périodique des entrepreneurs, la sensibilisation des citoyens, des propriétaires et des intervenants de la construction ainsi que le partenariat. Ces stratégies sont complémentaires et elles ont pour objectifs le maintien et le développement des compétences des concepteurs et des entrepreneurs de même que l'information du citoyen en général. L'ensemble des actions découlant de ces différentes stratégies s'appuie sur des analyses de risque qui permettent de mieux cibler les interventions.

Ainsi, la Régie consacre de plus en plus d'énergie à la réalisation d'activités à forte valeur ajoutée pour les citoyens bénéficiaires, telles que les rencontres de sensibilisation avec des intervenants, l'évaluation des entrepreneurs et l'accompagnement des intervenants, allant jusqu'à les placer en suivi lorsque leur performance au regard des normes de construction ou de sécurité est jugée insatisfaisante.

Au cours du dernier exercice, d'importants efforts ont été fournis pour établir des profils d'entrepreneurs. Cet outil permet à la Régie, d'une part, de mieux connaître les entrepreneurs actifs dans les domaines assujettis à sa réglementation et, d'autre part, d'être informée de la taille et du niveau d'activité de l'entreprise. La Régie a poursuivi ses activités d'accueil des nouveaux intervenants et elle a augmenté de façon importante ses rencontres de sensibilisation avec les autres intervenants, déjà en exploitation, notamment dans les domaines du bâtiment et de l'électricité, ou ont eu lieu des opérations ciblées. Des activités de sensibilisation ont également été menées auprès des propriétaires d'appareils de levage et des exploitants de stations de ski du Québec pour leur expliquer les nouvelles obligations découlant de l'entrée en vigueur des chapitres « Ascenseurs et autres appareils élévateurs » et « Remontées mécaniques » du Code de sécurité.

Le nombre d'évaluations effectuées auprès des entrepreneurs est légèrement en hausse et reflète une meilleure compréhension et d'une plus grande intégration de l'approche d'intervention par le personnel de surveillance. Malgré des résultats encourageants, la Régie entend opérer un redressement de l'approche d'intervention pour s'assurer d'une plus grande uniformité de ses actions dans les activités d'évaluation et de suivi. La perception de l'approche est généralement positive dans le milieu et permet à la Régie d'atteindre ses objectifs en matière d'évaluation. Seulement 5 % des entrepreneurs évalués doivent faire l'objet d'un suivi plus serré, au terme duquel la situation est régularisée soit par une évaluation positive, soit par l'abandon de la licence ou de la sous-catégorie de licence faisant l'objet du suivi.

ACTIVITÉS D'ACCOMPAGNEMENT ET D'ÉVALUATION DES INTERVENANTS

TYPES D'ACTIVITÉS	2003-2004	2004-2005	2005-2006
Rencontres de nouveaux intervenants	526	827	**688**
Rencontres d'autres intervenants	312	1 379	**1 708**
Profils établis	80	817	**4 470**
Évaluations réalisées	452	1 304	**1 929**
• positives	354	1 191	**1 830**
• négatives (suivi)	98	113	**99**
Intervenants en règle après suivi	17	72	**104**

La Régie procède toujours à des interventions d'inspection dans les chantiers, les bâtiments et les installations. Toutefois, ces interventions sont de plus en plus intégrées aux activités d'accompagnement et d'évaluation des entrepreneurs et des autres intervenants. En vertu du nouveau cadre d'intervention, le personnel d'inspection est amené à procéder en présence de l'intervenant, de manière à l'informer des meilleures pratiques afin d'éviter la répétition des défectuosités relevées lors de l'inspection. En progressant dans l'implantation de cette approche, au cours des dernières années, la Régie a considérablement diminué son volume d'interventions sur les sites pour consacrer davantage d'énergie auprès des intervenants responsables de la qualité des constructions et de la sécurité des bâtiments et des installations.

Au cours de l'année 2005-2006, la Régie a réalisé des interventions de surveillance dans 21 571 chantiers, bâtiments et installations, soit environ 2 000 de moins qu'en 2004-2005. Ces données n'incluent pas les inspections réalisées à la suite d'une plainte d'un citoyen en matière de qualité et de sécurité, qui figurent à la page 81 du présent rapport. La plus grande partie de cette baisse est survenue dans le domaine des appareils de levage, où le personnel spécialisé a été affecté prioritairement à des activités de sensibilisation auprès des entrepreneurs et des propriétaires concernant les nouvelles obligations découlant de l'entrée en vigueur du chapitre « Ascenseurs et autres appareils élévateurs » du Code de sécurité. D'importants efforts ont aussi été consacrés à l'établissement de profils, permettant d'identifier les titulaires de licences qui sont réellement actifs dans ce domaine et de procéder à leur évaluation en priorité.

Dans le domaine du gaz, la Régie a procédé à 400 inspections de moins en raison des efforts nécessaires à une application plus complète de la nouvelle approche et de mouvements de personnel. Dans le cas des appareils sous pression, la diminution du nombre d'interventions s'explique par le fait que la Régie a investi beaucoup dans le développement de la relève pour éviter de connaître une pénurie de personnel spécialisé dans ce domaine.

Dans le domaine de l'électricité, la stabilité relative du nombre d'interventions confirme que la nouvelle approche est bien implantée. Il en est de même en plomberie, où le nombre d'interventions a augmenté à la suite de l'engagement de personnel spécialisé dans ce domaine.

Dans le domaine du bâtiment, la décision de la Ville de Montréal de mettre fin à l'entente de délégation en matière de surveillance de l'application de la réglementation augmente sensiblement le champ de surveillance de la Régie. Pour l'année 2005-2006, le nombre d'inspections s'est accru de façon modérée en raison de la nécessité de donner la formation appropriée au personnel engagé par la Régie à cette fin.

Enfin, dans les domaines non réglementés, la Régie a procédé à un plus grand nombre d'inspections pour évaluer la qualité des travaux, notamment à l'occasion des évaluations d'entrepreneurs.

INTERVENTIONS D'INSPECTION SELON LE DOMAINE D'INTERVENTION

DOMAINES D'INTERVENTION	2003-2004	2004-2005	2005-2006
Bâtiment	4 387 *	3 432	**3 566**
Électricité	15 795	7 500	**7 448**
Gaz	5 258	2 208	**1 808**
Plomberie	3 588	1 349	**1 632**
Appareils sous pression	7 830 *	6 423	**5 795**
Appareils de levage*	2 315	2 387	**956**
Qualité des travaux	270	219**	**366**
Ensemble des domaines	**39 443**	**23 518**	**21 571**

* Ascenseurs et autres appareils [illegible] jeux mécaniques.
** Le nombre [illegible] 481 [illegible] Rapport annuel de gestion 2004-2005 de la Régie [illegible]

La fabrication d'appareils sous pression

En plus des interventions de surveillance réalisées par les directions régionales, la Régie dispose d'une unité spécialisée, le Service de l'inspection en fabrication d'appareils sous pression, qui procède à des interventions de surveillance à chaque étape du processus de mise en marché de ces appareils : approbation des plans, des appareils comme tels et des programmes de contrôle de qualité des fabricants.

INTERVENTIONS D'INSPECTION CONCERNANT LA FABRICATION D'APPAREILS SOUS PRESSION

TYPES D'INTERVENTION	2003-2004	2004-2005	2005-2006
Déclaration de conformité pour les appareils destinés :			
• au Québec	4 446	4 019	**3 326**
• à l'extérieur du Québec	1 420	1 394	**1 488**
Approbation de plans de fabrication	1 262	1 564	**1 291**
Délivrance d'un certificat d'approbation de construction à des fabricants :			
• du Québec	2 325	1 665	**1 543**
• de l'extérieur du Québec	975	995	**1 027**
Approbation de programmes de contrôle de qualité des fabricants	58	62	**46**

La détection de travaux effectués sans licence

Dès 1996, la Régie a affirmé sa volonté de contribuer à l'effort gouvernemental de lutte contre le travail au noir. Elle a alors constitué une équipe d'enquêteurs dans le but d'exercer un meilleur contrôle sur les travaux de construction. La Régie intervient de plusieurs façons :

- tenue d'activités de l'équipe d'enquêteurs sur les chantiers de rénovation résidentielle et d'autoconstruction;
- surveillance dans le secteur du pétrole liquéfié;
- enregistrement des déclarations de travaux requérant un permis de construction;
- contrôle lors de la délivrance et du renouvellement des licences d'entrepreneur;
- sensibilisation du grand public au moyen de campagnes d'information et par la participation à des salons d'habitation;
- traitement des plaintes et des signalements.

Depuis le 1er avril 2002, toutes les municipalités du Québec doivent transmettre à la Régie les informations exigées en vertu du Règlement sur les renseignements relatifs à la réalisation de travaux requérant un permis de construction, qui découle de la Loi sur l'aménagement et l'urbanisme du ministère des Affaires municipales et des Régions. Au cours de l'année 2005-2006, les municipalités ont transmis à la Régie 167 622 déclarations de travaux. Cette information permet au personnel d'enquête de la Régie de cibler les chantiers ou des activités sans licence sont davantage susceptibles de se produire.

Les renseignements reçus des municipalités sont partagés avec d'autres organismes gouvernementaux, notamment la Commission de la construction du Québec et le ministère du Revenu du Québec, pour leur permettre de mieux cibler leurs interventions, particulièrement en matière de détection des activités économiques dites souterraines. Tout en contribuant à une meilleure équité fiscale dans la société québécoise, cette activité permet de valoriser les entrepreneurs titulaires d'une licence et de protéger les consommateurs.

En appliquant la méthode d'estimation déterminée par le ministère des Finances, la Régie établit à 19,8 millions de dollars pour l'année 2005-2006 les revenus associés aux activités de lutte contre le travail sans licence (coût des licences, montant des amendes et récupération fiscale).

ACTIVITÉS DE DÉTECTION DES TRAVAUX EFFECTUÉS SANS LICENCE

TYPES D'ACTIVITÉ	2003-2004	2004-2005	2005-2006
Secteur de la rénovation :			
• Dossiers d'enquête ouverts	22 799	18 579	**16 058**
• Infractions relevées	4 281	2 980	**2 548**
• Poursuites	1 229	1 064	**834**
Secteur de la construction neuve :			
• Dossiers d'enquête ouverts	5 116	5 469	**4 750**
• Infractions relevées	1 964	1 465	**1 153**
• Poursuites	436	407	**308**

LE PLAN DE GARANTIE DES BÂTIMENTS RÉSIDENTIELS NEUFS

Le Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs, obligatoire depuis janvier 1999, s'applique notamment aux résidences unifamiliales, aux immeubles de cinq logements ou moins et à un grand nombre d'immeubles détenus en copropriété. Ce plan a pour objet d'assurer l'exécution de certaines obligations légales et contractuelles de l'entrepreneur.

Les entrepreneurs désireux de construire un bâtiment visé dans ce plan doivent être titulaires d'une licence d'entrepreneur général de sous-catégorie 3031 ou 3032 (voir l'annexe 4) et obtenir leur accréditation auprès de l'un des trois administrateurs autorisés :

- la Garantie habitation du Québec inc. (administrateur de la garantie Qualité Habitation);
- la Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ inc. (administrateur de la Garantie des maisons neuves de l'APCHQ);
- la Garantie des maîtres bâtisseurs inc. (administrateur de la Garantie des maîtres bâtisseurs).

En cas de mésentente avec son entrepreneur, le bénéficiaire de la garantie (consommateur ou syndicat de copropriétaires) doit s'adresser à l'administrateur pour obtenir la protection prévue par le Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs. Si le bénéficiaire ou l'entrepreneur n'est pas satisfait de la décision de l'administrateur, il peut exercer un recours en arbitrage ou en médiation pour faire valoir ses droits. Trois organismes d'arbitrage sont autorisés par la Régie à cette fin :

- le Centre canadien d'arbitrage commercial (CCAC);
- la Société pour la résolution des conflits inc. (SORECONI);
- le Groupe d'arbitrage et de médiation sur mesure inc. (GAMM).

Il est aussi possible, avant de recourir à l'arbitrage, de soumettre le litige à un médiateur choisi à même une liste dressée par le ministre du Travail.

À la suite de l'évaluation et des consultations menées par la Régie, des modifications au Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs sont entrées en vigueur en février 2006, notamment en ce qui concerne l'allongement du délai pour exercer un recours contre une décision d'un administrateur, l'obligation faite aux administrateurs d'indiquer dans toute décision les recours à la disposition des parties et l'harmonisation de la notion de malfaçon avec celle du Code civil du Québec. D'autres modifications entreront en vigueur en août 2006. Elles toucheront entre autres l'indexation des montants maximaux pouvant faire l'objet d'une réclamation, des améliorations à la procédure de réclamation et l'obligation pour l'administrateur de transmettre à l'acheteur un document explicatif préparé par la Régie.

Les 26 474 certificats délivrés en 2005 concernent 29 814 logements, ce qui représente 59 % du nombre de logements mis en chantier au Québec en 2005[1].

[1] COMMISSION DE LA CONSTRUCTION DU QUÉBEC, [illegible]

DONNÉES DES ADMINISTRATEURS DU PLAN DE GARANTIE DES BÂTIMENTS RÉSIDENTIELS NEUFS

INDICATEURS DE TRAITEMENT	2003*	2004**	2005
Entrepreneurs accrédités au 31 décembre	**4 082**	**4 606**	**4 897**
Entrepreneurs ayant cessé d'être accrédités	308	490	**644**
Certificats délivrés	**23 246**	**26 761**	**26 474**
Bâtiment non détenu en copropriété divise	17 067	19 044	**17 517**
• Maison unifamiliale	16 586	18 418	**16 847**
• Bâtiment multifamilial de cinq logements ou moins	442	561	**592**
• Bâtiment multifamilial de plus de cinq logements	39	65	**78**
Bâtiment détenu en copropriété divise	6 179	7 717	**8 957**
• Maison unifamiliale	636	620	**865**
• Bâtiment multifamilial	5 543	7 097	**8 092**
Plaintes traitées par les administrateurs	**1 295**	**2 223**	**2 384**
Plaintes soumises à un organisme d'arbitrage	87	116	**230**

* Une correction a été apportée aux données de 2003 à la suite de la révision des données fournies par un des administrateurs du Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs.
** Les données publiées par la Régie dans son rapport annuel de gestion 2004-2005 avaient fait l'objet d'un erratum après correction d'une erreur de calcul.

LES ENQUÊTES ET LES POURSUITES

La Régie assure le traitement des dossiers où la qualification professionnelle des entrepreneurs de construction est remise en cause, notamment pour des motifs de faillite, de falsification de document, d'insolvabilité, de probité ou de cessation d'activités dans une autre entreprise.

Les directions régionales de la Régie sont chargées de préparer et de transmettre à la Direction des affaires juridiques et Secrétariat général toutes les demandes de poursuites pénales. Une demande est généralement préparée à la suite de plusieurs démarches auprès de l'intervenant pour corriger une situation problématique dans les domaines des bâtiments assujettis, des installations électriques, des installations de tuyauterie, des installations de gaz, des ascenseurs et autres appareils élévateurs, des remontées mécaniques, des jeux mécaniques ou des appareils sous pression ou encore pour contrer le travail effectué sans licence. Ces demandes de poursuite mettent notamment en cause des entrepreneurs de construction, des propriétaires de bâtiments et des installateurs d'appareils et d'équipements.

TRAITEMENT DES DOSSIERS D'ENQUÊTE ET DES DOSSIERS PÉNAUX

INDICATEURS DE TRAITEMENT	2003-2004	2004-2005	2005-2006
Dossiers d'enquête :			
• ouverts	238	263	**213**
• fermés	260	249	**212**
• présentés devant la Régie	143	128	**97**
• actifs au 31 mars	38	52	**53**
Dossiers pénaux :			
• ouverts	2 017	1 679	**1 324**
• fermés	2 582	1 757	**2 071**
• transmis au ministère de la Justice	1 428	1 611	**1 429**
• actifs au 31 mars	3 345	3 265	**2 632**
Résultat des poursuites pénales :			
Acquittement	253	169	**138**
Condamnation	1 610	1 575	**1 290**
Annulation, libération, prescription ou retrait	738	573	**643**
Montant des amendes	[illegible]	[illegible]	**1 191 675 $**

LES DÉCISIONS ET LES DEMANDES DE RÉVISION

En conformité avec l'article 75 de la Loi sur le bâtiment, la Régie donne toujours la possibilité au titulaire d'une licence qui ne répond pas aux exigences de la loi ou des règlements de faire valoir son point de vue avant de rendre une décision [illegible]. Elle agit également de la sorte dans toute demande de révision, par exemple une demande présentée par un [illegible] ou par un propriétaire à la suite d'une décision rendue par la Régie en matière de mesures [illegible] ou équivalentes.

DÉCISIONS ET DEMANDES DE RÉVISION

INDICATEURS DE TRAITEMENT	2003-2004	2004-2005	2005-2006
Entrepreneurs convoqués en audition	1 028	1 064	**865**
• Licences suspendues	365	241	**286**
• Licences annulées	67	97	**55**
• Licences non renouvelées	14	15	**8**
Demandes de révision*	30	43	**21**
Décisions rendues en révision**	29	34	**27**

[illegible]

L'ACCUEIL ET LES RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

Le Centre de relation clientèle, situé à Montréal, offre principalement des services d'information aux candidats qui veulent devenir entrepreneurs ou constructeurs-propriétaires, aux consommateurs qui s'assurent de faire affaire avec un entrepreneur en règle ainsi qu'à ceux qui désirent obtenir de l'information sur le Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs. Pour leur part, les directions régionales traitent les plaintes des citoyens en matière de sécurité et de qualité des travaux de même que les questions des concepteurs, des entrepreneurs et du public en général sur les normes dans les différents domaines techniques. Dans la mise en œuvre des changements organisationnels découlant du projet de modernisation des processus d'affaires, le Centre de relation clientèle est appelé à assurer les services informatifs et transactionnels qui sont actuellement offerts par les directions régionales.

SERVICES D'ACCUEIL ET D'INFORMATION AU CENTRE DE RELATION CLIENTÈLE

MODES DE PRESTATION DE SERVICE	2003-2004	2004-2005	2005-2006
Achalandage au comptoir	12 000	12 300	**12 380**
Réponses au téléphone	69 923	64 379	**79 461**
Demandes d'information par écrit*	4 066	3 984	**3 296**

* Demandes reçues par courrier, par télécopieur ou par courrier électronique.

LA SENSIBILISATION DU PUBLIC

Les consommateurs
En raison du résultat positif de la campagne « [illegible] » menée au printemps 2005, la Régie a repris le même concept en 2006. En plus d'une campagne d'information radiophonique, elle a augmenté sa visibilité par de l'affichage grand format sur les autobus de la région de Québec. Cette campagne rappelait aux consommateurs de s'adresser à un entrepreneur en règle au moment de faire exécuter des travaux de construction et de rénovation.

À l'occasion de l'entrée en vigueur de nouvelles dispositions améliorant le Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs, la Régie a mené une campagne de publicité [illegible] responsabilités afin de pouvoir bénéficier des protections prévues dans ce plan.

Ces deux campagnes ont été appuyées par la présence de la Régie dans neuf salons d'habitation destinés au grand public. De plus, des publicités ont été placées dans les guides de ces salons et dans des revues spécialisées en habitation.

La sécurité des citoyens
La Régie a maintenu ses actions de sensibilisation auprès des utilisateurs de propane. Des messages portant sur l'entretien des appareils et faisant la promotion du détecteur d'oxyde de carbone ont été publiés dans des revues spécialisées en chasse et pêche. La Régie s'est aussi associée [illegible] de la Ville de Trois-Rivières ainsi que de l'Agence de santé et de services sociaux de la Mauricie et du Centre-du-Québec, qui lançaient, à la veille des vacances estivales, une campagne de prévention des intoxications à l'oxyde de carbone. La campagne ciblait la population de cet immense territoire où les installations de propane sont nombreuses.

Au cours de l'année, la Régie a diffusé quelque 335 000 dépliants, brochures et autres documents d'information. Elle a continué le développement de son site Web afin que le public puisse y trouver l'information pertinente relativement à sa propre mission. Enfin, elle a collaboré avec les différents médias d'information dans le but de fournir à la population les renseignements les plus justes possible.

La responsabilisation des intervenants

La Régie a produit une publication spéciale s'adressant aux propriétaires et exploitants d'appareils de levage afin de les informer de leurs nouvelles obligations en matière d'entretien des ascenseurs. En effet, le 1[er] janvier 2006 marquait l'entrée en vigueur de certains aspects du Code de sécurité obligeant les propriétaires à adopter un programme d'entretien plus rigoureux afin d'assurer la sécurité des utilisateurs.

La nouvelle approche de la Régie a pour objet de responsabiliser davantage les intervenants que sont les entrepreneurs et les professionnels du secteur de la construction. Cet objectif a nécessité la conception de nouveaux outils d'information pour soutenir cette clientèle. À titre d'exemple, un guide intitulé *Normes de conception sans obstacles* et un guide portant sur la transformation d'un bâtiment ont été élaborés pour faciliter le travail des concepteurs et des entrepreneurs. Ces deux documents sont accessibles gratuitement sur le site Web de la Régie et répondent à un besoin souvent exprimé par l'industrie de la construction. Par ailleurs, l'adoption de nouveaux chapitres du Code de construction et du Code de sécurité a amené la Régie à regrouper différents bulletins d'information dans une seule source officielle d'information, soit le bulletin *Info RBQ*. Ce dernier peut être adapté à différents besoins en fonction du message à livrer et des clientèles visées. Au cours de l'année, douze numéros ont été produits, principalement pour informer la clientèle de la Régie sur les changements législatifs et réglementaires. Dans le même esprit, un dépliant rappelant les obligations des entrepreneurs a été produit. Il constitue un outil privilégié lors des rencontres du personnel de la Régie avec les répondants d'entreprises. Grâce à sa conception sous forme de pochette, ce dépliant peut également contenir des informations adaptées aux différentes spécialités. Cette documentation a été produite dans un langage facile à comprendre.

LES DEMANDES D'INTERPRÉTATION ET DE MESURES DIFFÉRENTES OU ÉQUIVALENTES

Les propriétaires, les concepteurs et les entrepreneurs peuvent s'adresser à leur direction régionale pour obtenir toute information sur les normes qu'ils doivent respecter. Au besoin, une demande d'interprétation de la réglementation est transmise pour avis à la Direction de la normalisation et de la qualification.

DEMANDES D'INTERPRÉTATION TRAITÉES

DOMAINES D'INTERVENTION	2003-2004	2004-2005	2005-2006
Bâtiment	84	79	**65**
Électricité	24	18	**51**
Gaz	69	68	**18**
Plomberie	33	26	**15**
Appareils sous pression	87	17	**38**
Appareils de levage*	40	23	**23**
Bains publics	6	3	**4**
Qualification et licences		100	**135**
Total	**343**	**334**	**349**

* [illegible]

Par ailleurs, la Loi sur le bâtiment permet à la Régie d'approuver, aux conditions qu'elle détermine, une méthode de conception ou encore l'utilisation d'un matériau ou d'un équipement qui diffèrent de ce qui est prévu dans la réglementation. La Régie peut en outre autoriser, dans le cas d'un bâtiment ou d'une installation, l'application de mesures différentes lorsque les dispositions prévues ne peuvent raisonnablement être appliquées.

Généralement, une demande de mesure différente ou équivalente est présentée par un propriétaire, un entrepreneur, un professionnel ou un installateur. La décision de la Régie est rendue par le directeur régional ou, lorsque la demande a pour objet une problématique qui n'est pas limitée à une région, par le directeur du soutien à la prestation de services.

Au cours de la dernière année, une importante diminution du nombre de demandes dans le domaine du bâtiment a été observée. Une partie de cette baisse résulte de clarifications et d'allègements apportés aux exigences liées à la transformation des bâtiments (partie 10 du chapitre « Bâtiment » du Code de construction).

DEMANDES DE MESURES DIFFÉRENTES OU ÉQUIVALENTES TRAITÉES

DOMAINES D'INTERVENTION	2003-2004	2004-2005	2005-2006
Bâtiment	321	369	**221**
Électricité	16	17	**10**
Gaz	27	23	**22**
Plomberie	8	16	**7**
Appareils sous pression	18	8	**8**
Appareils de levage*	52	16	**14**
Mécaniciens de machines fixes	1	0	**0**
Total	**443**	**449**	**282**

* Ascenseurs et autres appareils élévateurs, remontées mécaniques et jeux mécaniques.

LES PLAINTES EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ ET DE QUALITÉ

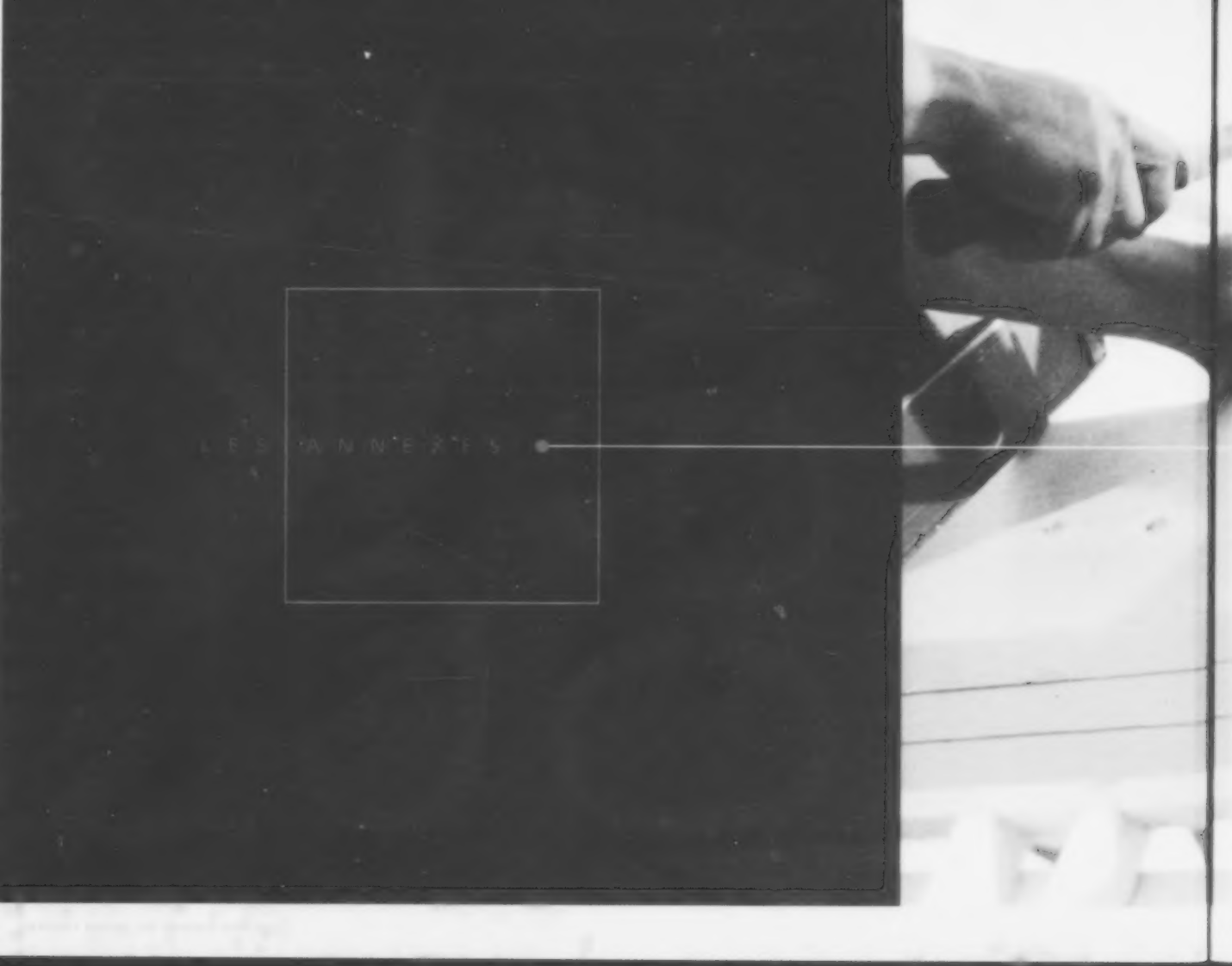
À la demande du public, la Régie intervient pour traiter les plaintes déposées contre des intervenants. Elle agit notamment par l'envoi d'un avis de correction[1] dans les domaines où une réglementation technique s'applique. Dans le cas de plaintes concernant des domaines non visés dans une réglementation technique, la Régie peut procéder à une évaluation et éventuellement au suivi de l'entrepreneur, selon la gravité et la fréquence des plaintes formulées à son endroit.

INTERVENTIONS À LA SUITE D'UNE PLAINTE D'UN PARTICULIER

DOMAINES D'INTERVENTION	INTERVENTIONS RÉALISÉES			AVIS DE CORRECTION ENVOYÉS		
	2003-2004	2004-2005	2005-2006	2003-2004	2004-2005	2005-2006
Bâtiment	137	168	**151**	53	59	**52**
Électricité	382	355	**351**	138	161	**165**
Gaz	71	64	**75**	21	18	**24**
Plomberie	32	60	**43**	11	24	**16**
Appareils sous pression	14	73	**30**	3	3	**6**
Appareils de levage*	41	41	**59**	13	15	**13**
Qualité des travaux et autres	94	194	**255**	70	68	**24**
Total	**771**	**955**	**964**	**309**	**348**	**300**

* Ascenseurs et autres appareils élévateurs, remontées mécaniques et jeux mécaniques.

[1] Dans les secteurs où la réglementation n'est pas encore intégrée à la Loi sur le bâtiment, la Régie transmet un avis de défectuosités.


LES ANNÉES

ANNEXE 1 LOIS ET RÈGLEMENTS ADMINISTRÉS PAR LA RÉGIE DU BÂTIMENT DU QUÉBEC AU 31 MARS 2006

ANNEXE 2 LISTE THÉMATIQUE DES DOCUMENTS PUBLIÉS PAR LA RÉGIE DU BÂTIMENT DU QUÉBEC À L'USAGE DU PUBLIC

ANNEXE 3 CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS PUBLICS DE LA RÉGIE DU BÂTIMENT DU QUÉBEC

ANNEXE 4 NOMBRE DE TITULAIRES DES SOUS-CATÉGORIES D'ENTREPRENEURS GÉNÉRAUX ET SPÉCIALISÉS

ANNEXE 5 PRINCIPAUX INDICATEURS DE GESTION

ANNEXE 6 POINTS DE SERVICE À LA CLIENTÈLE DE LA RÉGIE DU BÂTIMENT DU QUÉBEC

ANNEXE 1

LOIS ET RÈGLEMENTS ADMINISTRÉS PAR LA RÉGIE DU BÂTIMENT DU QUÉBEC AU 31 MARS 2006

LOI SUR LES APPAREILS SOUS PRESSION (L.R.Q., c. A-20.01)

- Règlement sur les appareils sous pression (r. 1.1)[1]

LOI SUR LE BÂTIMENT (L.R.Q., c. B-1.1)

- Règlement de la Régie des entreprises de construction du Québec (Q-1, r. 2)[2]
- Règlement d'application de la Loi sur le bâtiment (r. 0.01)
- Règlement sur les frais exigibles des propriétaires de remontées mécaniques et de jeux mécaniques (r. 0.02)[3]
- Règlement sur la qualification professionnelle des entrepreneurs en construction et des constructeurs-propriétaires (r. 1)
- Règlement sur les règles de pratique de la Régie des entreprises de construction du Québec (Q-1, r. 3)[4]
- Règlement sur la signature de certains actes, documents ou écrits de la Régie du bâtiment du Québec (r. 2)
- Règles de régie interne de la Régie du bâtiment du Québec (r. 1.1)
- Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs (r. 0.2)
- Règlement sur les frais exigibles des propriétaires d'ascenseurs (r. 0.01.1)[5]
- Code de construction (r. 0.01.01)
- Code de sécurité (r. 0.01.01.1)
- Règlement relatif au mandat confié à la Corporation des maîtres électriciens du Québec et à la Corporation des maîtres mécaniciens en tuyauterie du Québec (r. 0.03)
- Décret concernant une entente relative au mandat confié à la Corporation des maîtres électriciens du Québec eu égard à l'administration et à l'application de la Loi sur le bâtiment concernant la qualification professionnelle de ses membres et les garanties financières exigibles de ceux-ci (décret 887-2001)

1. [illegible]

2. [illegible]

3. [illegible]

4. [illegible]

5. [illegible]

- Décret concernant une entente relative au mandat confié à la Corporation des maîtres mécaniciens en tuyauterie du Québec au regard à l'administration et à l'application de la Loi sur le bâtiment concernant la qualification de ses membres et les garanties financières de ceux-ci (décret 888-2001)

LOI SUR L'ÉCONOMIE DE L'ÉNERGIE DANS LE BÂTIMENT (L.R.Q., c. E-1.1)

- Règlement sur l'économie de l'énergie dans les nouveaux bâtiments (r. 1)

LOI SUR LES MÉCANICIENS DE MACHINES FIXES (L.R.Q., c. M-6)

- Règlement sur les mécaniciens de machines fixes (r. 1)[6]

LOI SUR LA SÉCURITÉ DANS LES ÉDIFICES PUBLICS (L.R.Q., c. S-3)[7]

- Règlement sur l'application d'un Code du bâtiment (r. 0.1)
- Règlement sur l'application d'un Code du bâtiment – 1985 (r. 0.2)
- Règlement sur l'application d'un Code du bâtiment – 1990 (r. 0.3)
- Règlement sur l'application d'un Code de sécurité des ascenseurs et monte-charge et sur l'application d'une norme sur les appareils élévateurs pour personnes handicapées (r. 0.01)[8]
- Règlement sur la sécurité dans les bains publics (r. 3)
- Règlement sur la sécurité dans les édifices publics (r. 4)
- Règlement sur les jeux mécaniques (r. 2.001)

ANNEXE 2

LISTE THÉMATIQUE DES DOCUMENTS PUBLIÉS PAR LA RÉGIE DU BÂTIMENT DU QUÉBEC À L'USAGE DU PUBLIC

À noter que la même publication peut appartenir sous différents thèmes. L'astérisque signifie que la publication est également offerte en anglais.

DOCUMENTATION DESTINÉE AU GRAND PUBLIC

Secteur résidentiel

- *Le Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs. Les mesures à prendre* (brochure, 2006)*
- « Message important. Aux syndicats de copropriétaires visés par le Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs » (bulletin *Info-RBQ*, mars 2006)
- *Vous construisez ou rénovez votre résidence? Suivez un règle!* (dépliant, 2006)*
- *Ouvrez l'œil. Informez-vous avant d'accorder un contrat de rénovation ou de construction* (feuillet, 2005)
- *Monter avec nous. Nouveaux règlements pour les propriétaires d'ascenseurs et autres appareils élévateurs* (dépliant, 2005)
- *Guide aux rénovateurs mécontentés* (dépliant, 2001)*

Sécurité

- *Super Sécurité et votre réfrigérateur au propane* (dépliant, 2006)
- *Super Sécurité et votre barbecue au propane* (dépliant, 2006)*
- *La sécurité dans les immeubles d'habitations* (dépliant, 2005)*
- *La sécurité dans les immeubles habités par des personnes âgées* (dépliant, 2005)*
- *Super Sécurité et votre système de chauffage* (dépliant, 2005)*
- *Super Sécurité et le propane* (dépliant, 2004)

DOCUMENTATION INSTITUTIONNELLE

- *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2005-2006* (feuillet, 2006)
- *Déclaration de services aux citoyens* (dépliant, 2005)
- *Plan stratégique 2005-2008* (dépliant, 2005)
- *Nos orientations et nos objectifs stratégiques 2005-2008* (tableau synthèse, 2005)
- « Message important. Changement de statut (de la RBQ et conseil d'administration plus représentatif) » (bulletin *Info-RBQ*, décembre 2005)
- *Rapport annuel de gestion 2004-2005* (rapport, 2005)
- *La Politique linguistique de la Régie du bâtiment du Québec* (guide et tableau aide-mémoire, 1999)

DOCUMENTATION DESTINÉE AUX ENTREPRISES

Ascenseurs et autres appareils élévateurs

- « Entrée en vigueur du chapitre IV Ascenseurs et autres appareils élévateurs du Code de sécurité » (bulletin *Info-RBQ*, janvier 2006)
- *Message important. Aux représentants techniques, entrepreneurs en systèmes transporteurs, sous-catégorie 4270* (feuillet, 2005)
- *Monter avec nous. Nouveaux règlements pour les propriétaires d'ascenseurs et autres appareils élévateurs* (dépliant, 2005)
- « Entrée en vigueur du chapitre Ascenseurs et autres appareils élévateurs du Code de construction » (bulletin *Code de construction et de sécurité*, novembre 2004)
- « Protection contre l'utilisation impromptue des escaliers mécaniques » (bulletin *Votre devoir envers la sécurité du public*, juin 2001)

Bâtiment

- *Normes de conception sans obstacles du chapitre Bâtiment du Code de construction du Québec* (guide d'utilisation, 2006)
- « Si vous devez construire en un endroit où le sol est argileux, prenez toutes les précautions afin de limiter le risque d'affaissement des fondations » (*bulletin Info-RBQ*, avril 2006)
- « Les bâtiments et les équipements visés par le chapitre Bâtiment du Code de construction » (*bulletin Code de construction et de sécurité*, février 2006)
- « Message important. Report de l'entrée en vigueur au Québec des éditions 2005 modifiées des codes nationaux du bâtiment et de plomberie » (*bulletin Info-RBQ*, février 2006)
- *Guide d'application de la partie 10 du chapitre Bâtiment du Code de construction lors d'une transformation* (guide, décembre 2005)
- « Message important. À compter du 1er janvier 2006, la Régie du bâtiment assumera la surveillance des normes de construction à Montréal » (*bulletin Info-RBQ*, décembre 2005)
- « Entrée en vigueur de modifications au Code de construction pour faciliter la transformation de bâtiments » (*bulletin Code de construction et de sécurité*, novembre 2005)
- « Le chapitre Bâtiment du Code de construction » (*bulletin Code de construction et de sécurité*, mai 2005)
- « Responsabilisation des intervenants » (*bulletin Code de construction et de sécurité*, mai 2005)
- *La sécurité dans les immeubles habités par des personnes âgées* (dépliant, 2005)*
- « Occupation d'un bâtiment en cours de construction ou de transformation » (*bulletin Votre devoir envers la sécurité du public*, mai 2004)
- « Délégation des pouvoirs de surveillance aux municipalités » (*bulletin Code de construction et de sécurité*, octobre 2003)
- « Aux propriétaires de bars et de restaurants » (*bulletin Votre devoir envers la sécurité du public*, mai 2003)
- « Aux propriétaires d'arénas » (*bulletin Votre devoir envers la sécurité du public*, décembre 2002)
- « Les tentes et chapiteaux » (*bulletin Votre devoir envers la sécurité du public*, juin 2002)

Électricité

- *Programme de contrôle de la qualité* (guide explicatif et fiche de cet arbre pour l'auto-évaluation, juillet 2005)
- « Pour être alimentées, les installations électriques et de gaz doivent être sécuritaires » (*bulletin Votre devoir envers la sécurité du public*, février 2005)
- *Installation électrique d'une résidence* (monographie, 2004)
- *Message important. Concernant les travaux d'électricité* (feuillet, 2003)

Gaz

- « Code de construction. Chapitre Gaz » (*bulletin Code de construction et de sécurité*, avril 2005)
- « Pour être alimentées, les installations électriques et de gaz doivent être sécuritaires » (*bulletin Votre devoir envers la sécurité du public*, février 2005)
- « Aux distributeurs de propane » (*bulletin Votre devoir envers la sécurité du public*, novembre 2004)
- « Rappel de chauffe-eau Rheem au propane et au gaz naturel » (*bulletin Votre devoir envers la sécurité du public*, février 2001)
- « Aux entrepreneurs de chauffage » (*bulletin Votre devoir envers la sécurité du public*, décembre 2000)

Jeux mécaniques

- « Message important. Aux propriétaires de jeux mécaniques » (*bulletin Info-RBQ*, avril 2006)
- *Message important. Aux propriétaires de jeux mécaniques itinérants* (feuillet, 2005)

Législation générale

- « Le Code de construction et le Code de sécurité » (*bulletin Code de construction et de sécurité*, janvier 2006)
- *Entrepreneurs de construction. Vos obligations et les services de la Régie du bâtiment du Québec* (dépliant, 2005)
- *Affichage des numéros de licence. La habilité, ça s'affiche* (dépliant, 2003)

Piscines et plages publiques

- « Aux propriétaires de piscines et de plages publiques » (*bulletin Votre devoir envers la sécurité du public*, avril 2005)

Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs

- *Le Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs. Les mesures à prendre* (brochure, 2006)*
- « Message important. Aux syndicats de copropriétaires visés par le Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs » (bulletin *Info-RBQ* mars 2006)
- « Message important. Aux entrepreneurs détenant la sous-catégorie 3031 ou 3032 : Modifications au Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs » (bulletin *Info-RBQ*, février 2006)

Plomberie

- « Message important. Report de l'entrée en vigueur au Québec des éditions 2005 modifiées des codes nationaux du bâtiment et de plomberie » (bulletin *Info-RBQ*, février 2006)
- « Modifications au chapitre Plomberie du Code de construction » (bulletin *Code de construction et de sécurité*, novembre 2005)
- *Installation de plomberie dans une résidence* (monographie, 2003)
- « Le chapitre Plomberie du Code de construction » (bulletin *Code de construction et de sécurité*, octobre 2002)
- « Rappel de Chauffe-eau Rheem au propane et au gaz naturel » (bulletin *Votre devoir envers la sécurité du public*, février 2001)
- *L'entretien des tours de refroidissement. Pour prévenir la maladie du légionnaire* (brochure, 1998)

Remontées mécaniques

- « Message important. Aux propriétaires et opérateurs de remontées mécaniques » (bulletin *Info-RBQ*, février 2006)
- « Message important. Aux propriétaires de remontées mécaniques » (bulletin *Code de construction et de sécurité*, juin 2005)
- « Entrée en vigueur des chapitres Remontées mécaniques du Code de construction et du Code de sécurité » (bulletin *Code de construction et de sécurité*, octobre 2004)

ANNEXE 3

CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS PUBLICS DE LA RÉGIE DU BÂTIMENT DU QUÉBEC

La Régie avait adopté en 1999 son premier code d'éthique et de déontologie s'adressant à ses administrateurs publics. À la suite des changements apportés au statut de l'organisme, une nouvelle version a été préparée par la Régie en 2005-2006 pour adoption par le conseil d'administration de la Régie le 5 avril 2006. Ce nouveau code s'inspire des valeurs que la Régie privilégie et il respecte les principes et les règles édictés par le Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics.

CHAPITRE I
DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1 Le présent code a pour objet de préserver et de renforcer le lien de confiance des citoyens dans l'intégrité et l'impartialité de la Régie du bâtiment du Québec, de favoriser la transparence au sein de la Régie et de responsabiliser son administration et ses administrateurs publics.

2 Sont administrateurs publics :

- les membres du conseil d'administration ;
- le président-directeur général ;
- les vice-présidents ;
- le secrétaire.

3 En plus des règles établies au présent code, celles prévues par la Loi et le Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics s'appliquent.

En cas de divergence, les principes et les règles les plus exigeants s'appliquent.

L'administrateur public doit, en cas de doute, agir selon l'esprit de ces principes et de ces règles. Il doit de plus organiser ses affaires personnelles de telle sorte qu'elles ne puissent nuire à l'exercice de ses fonctions.

CHAPITRE II
DEVOIRS ET OBLIGATIONS

4 L'administrateur public doit contribuer, dans le cadre de son mandat, à la réalisation de la mission de la Régie et, le cas échéant, à la bonne administration de ses biens. Il doit agir dans le respect du droit, avec honnêteté, loyauté, prudence, diligence, efficacité, assiduité et équité.

5 L'administrateur public est tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions et il est tenu, à tout moment, de respecter le caractère confidentiel de l'information ainsi reçue.

Cette obligation n'a pas pour effet d'empêcher un administrateur public représentant ou lié à un groupe d'intérêts particulier de le consulter ni de lui faire rapport, sauf si l'information est confidentielle suivant la loi ou si le conseil d'administration exige le respect de la confidentialité.

6 L'administrateur public doit, dans l'exercice de ses fonctions, prendre des décisions indépendamment de toutes considérations politiques partisanes.

7 Le président du conseil d'administration, le président-directeur général, les vice-présidents et le secrétaire doivent faire preuve de réserve dans la manifestation publique de leurs opinions politiques.

8 L'administrateur public doit éviter de se placer dans une situation de conflit entre son intérêt personnel et les obligations de ses fonctions.

Il doit dénoncer par écrit à la Régie tout intérêt direct ou indirect qu'il a dans un organisme, une entreprise ou une association susceptible de le placer dans une situation de conflit d'intérêts, ainsi que les droits qu'il peut avoir contre la Régie, en indiquant, le cas échéant, leur nature et leur valeur.

9 Le président-directeur général, les vice-présidents ou le secrétaire ne peuvent, sous peine de révocation, avoir un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association mettant en conflit son intérêt personnel et celui de la Régie. Toutefois, cette révocation n'a pas lieu si un tel intérêt lui échoit par succession ou donation pourvu qu'il y renonce ou en dispose avec diligence.

Tout autre administrateur public qui a un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association qui met en conflit son intérêt personnel et celui de la Régie doit, sous peine de révocation, dénoncer par écrit cet intérêt au président du conseil d'administration et, le cas échéant, s'abstenir de participer à toute délibération et à toute décision portant sur l'organisme, l'entreprise ou l'association dans lequel il a cet intérêt. Il doit en outre se retirer de la séance pour la durée des délibérations et du vote relatif à cette question.

Le présent article n'a toutefois pas pour effet d'empêcher un administrateur public de se prononcer sur des mesures d'application générale relatives aux conditions de travail au sein de la Régie par lesquelles il serait aussi visé.

10 L'administrateur public ne doit pas confondre les biens de la Régie avec les siens et ne peut les utiliser à son profit ou au profit de tiers.

11 L'administrateur public ne peut utiliser à son profit ou au profit de tiers l'information obtenue dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions.

Cette obligation n'a pas pour effet d'empêcher un administrateur public représentant ou lié à un groupe d'intérêts particulier de le consulter ni de lui faire rapport, sauf si l'information est confidentielle suivant la loi ou si le conseil d'administration exige le respect de la confidentialité.

12 Le président-directeur général, de même que les vice-présidents et le secrétaire doivent exercer leurs fonctions de façon exclusive sauf si l'autorité qui l'a nommé ou désigné le nomme ou le désigne aussi à d'autres fonctions. Les vice-présidents et le secrétaire peuvent toutefois, avec le consentement du président-directeur général, exercer des activités didactiques pour lesquelles ils peuvent être rémunérés et des activités non rémunérées dans des organismes sans but lucratif.

Le président-directeur général peut pareillement être autorisé par le secrétaire général du Conseil exécutif.

13 L'administrateur public ne peut accepter aucun cadeau, marque d'hospitalité ou autre avantage que ceux d'usage et d'une valeur modeste.

Tout autre cadeau, marque d'hospitalité ou avantage reçu doit être retourné au donateur ou à la Régie.

14 L'administrateur public ne peut, directement ou indirectement, accorder, solliciter ou accepter une faveur ou un avantage pour lui-même ou pour un tiers.

15 L'administrateur public doit, dans la prise de ses décisions, éviter de se laisser influencer par des offres d'emploi.

CHAPITRE III
CESSATION D'ACTIVITÉS

16 L'administrateur public qui a cessé d'exercer ses fonctions doit se comporter de façon à ne pas tirer d'avantages indus de ses fonctions antérieures au service de la Régie.

17 L'administrateur public qui a cessé d'exercer ses fonctions ne doit pas divulguer une information confidentielle qu'il a obtenue ni donner à quiconque des conseils fondés sur de l'information non disponible au public concernant la Régie ou un autre organisme ou entreprise avec lequel il avait des rapports directs importants au cours de l'année qui a précédé la fin de son mandat.

Il lui est interdit, dans l'année qui suit la fin de ses fonctions, d'agir au nom ou pour le compte d'autrui relativement à une procédure, à une négociation ou à une autre opération à laquelle la Régie est partie et sur laquelle il détient de l'information non disponible au public.

Les administrateurs publics de la Régie ne peuvent traiter, dans les circonstances qui sont prévues au deuxième alinéa, avec l'administrateur public qui y est visé dans l'année où celui-ci a quitté ses fonctions.

CHAPITRE IV
ACTIVITÉS POLITIQUES

18 Le président du conseil d'administration, le président-directeur général, le vice-président ou le secrétaire qui a l'intention de présenter sa candidature à une charge publique élective doit en informer le secrétaire général du Conseil exécutif.

19 Le président du conseil d'administration ou le président-directeur général qui veut se porter candidat à une charge publique élective doit se démettre de ses fonctions.

20 Le vice-président ou le secrétaire qui veut se porter candidat à la charge de député à l'Assemblée nationale, de député à la Chambre des communes du Canada ou à une autre charge publique élective dont l'exercice sera probablement à temps plein doit demander et a droit à un congé non rémunéré à compter du jour où il annonce sa candidature.

21 Le vice-président ou le secrétaire qui veut se porter candidat à une charge publique élective dont l'exercice sera probablement à temps partiel, mais dont la candidature sera susceptible de l'amener à enfreindre son devoir de réserve, doit demander et a droit à un congé non rémunéré à compter du jour où il annonce sa candidature.

22 Le vice-président ou le secrétaire qui obtient un congé sans rémunération conformément à l'article 20 ou à l'article 21 a le droit de reprendre ses fonctions au plus tard le 30e jour qui suit la date de clôture des mises en candidature, s'il n'est pas candidat, ou, s'il est candidat, au plus tard le 30e jour qui suit la date à laquelle une autre personne est proclamée élue.

23 Le vice-président ou le secrétaire qui est élu à une charge publique à plein temps et qui accepte son élection, doit se démettre immédiatement de ses fonctions d'administrateur public.

Celui qui est élu à une charge publique dont l'exercice est à temps partiel doit, si cette charge est susceptible de l'amener à enfreindre son devoir de réserve, se démettre de ses fonctions d'administrateur public.

CHAPITRE V
DISPOSITIONS DIVERSES

24 Le président du conseil d'administration doit s'assurer du respect des principes d'éthique et des règles de déontologie par les administrateurs publics de la Régie. Il doit prendre les mesures nécessaires pour assurer la confidentialité des informations fournies en application du présent code.

25 Le membre du conseil d'administration qui doit dénoncer un intérêt conformément à l'article 8 ou à l'article 9, le fait au président du conseil d'administration.

Les vice-présidents et le secrétaire doivent le faire au président-directeur général.

Le président du conseil d'administration doit le faire au secrétaire.

Ces déclarations doivent être remises au secrétaire qui s'assure de leur mise à jour annuelle.

26 Le présent code a été adopté le 5 avril 2006 par le conseil d'administration de la Régie et entre en vigueur à cette date.

ANNEXE 4

NOMBRE DE TITULAIRES DES SOUS-CATÉGORIES D'ENTREPRENEURS GÉNÉRAUX ET SPÉCIALISÉS

SOUS-CATÉGORIES D'ENTREPRENEURS GÉNÉRAUX		TITULAIRES AU 31 MARS		
		2004	2005	2006
Bâtiments résidentiels neufs visés par un plan de garantie – classe I	3031	4 109	4 558	**4 866**
Bâtiments résidentiels neufs visés par un plan de garantie – classe II	3032	3 616	4 025	**4 311**
Bâtiments résidentiels – classe I	4041	8 584	9 042	**9 530**
Bâtiments résidentiels – classe II	4042	3 194	3 574	**3 944**
Entretien, rénovation, réparation et modification de bâtiments résidentiels	4043	8 899	9 336	**9 775**
Déplacement de bâtiments	4047	1 152	1 296	**1 442**
Bâtiments publics, commerciaux et industriels – classe I	4050.1	6 575	6 934	**7 205**
Abris de tout genre	4050.2	5 032	5 315	**5 521**
Bâtiments publics, commerciaux et industriels – classe II	4051	3 326	3 641	**3 931**
Entretien, rénovation, réparation et modification de bâtiments publics, commerciaux et industriels	4053	6 743	7 075	**7 381**
Complexe d'usine d'industrie lourde	4062	1 414	1 498	**1 587**
Équipements sportifs	4063	671	778	**866**
Routes et voies publiques	4071.1	2 187	2 251	**2 320**
Égouts, canalisations d'eau, réservoirs et stations de pompage préfabriquées	4071.2	2 132	2 186	**2 238**
Ouvrages ferroviaires	4071.3	1 302	1 318	**1 319**
Ponts et voies superposées	4072	970	1010	**1 032**
Ouvrages de génie civil souterrains	4073	786	873	**925**
Ouvrages de génie civil immergés	4074	992	1 078	**1 126**
Ouvrages relatifs à la génération d'électricité	4092	741	816	**893**
Sous-stations pour distribution d'électricité	4093.1	798	862	**932**
Lignes aériennes	4093.2	790	854	**923**
Lignes souterraines	4093.3	863	930	**1 013**
Canalisation	4096	742	807	**873**
Total des sous-catégories d'entrepreneurs généraux	**23**	**65 618**	**70 057**	**73 953**
Nombre d'entrepreneurs généraux		**12 092**	**12 922**	**13 742**

SOUS-CATÉGORIES D'ENTREPRENEURS SPÉCIALISÉS	NUMÉRO	TITULAIRES AU 31 MARS		
		2004	2005	2006
Pieux de fondations spéciales	4200	946	1 123	**1 349**
Charpente et éléments architecturaux	4201	1 323	1 481	**1 724**
Produits réfractaires	4202	556	671	**842**
Maçonnerie	4203	1 713	1 838	**1 968**
Finition de béton	4204	1 742	2 471	**3 398**
Marbre, granito, céramique et terrazzo	4205	1 911	2 833	**3 952**
Enduits calcaires	4206	2 163	2 526	**2 882**
Systèmes intérieurs	4207	3 156	4 135	**5 289**
Piscines	4208	635	986	**1 457**
Ferraillage	4209	780	1 244	**1 839**
Charpenterie	4210.1	5 840	6 400	**6 997**
Menuiserie	4210.2	6 580	7 892	**9 284**
Coffrage	4211.1	1 854	1 999	**2 139**
Coffrage pour assises et murs de fondation	4211.2	1 343	1 486	**1 651**
Revêtements souples	4212	1 707	2 503	**3 476**
Parquetage	4213	1 812	2 152	**2 569**
Serrurerie de bâtiment	4220	1 090	1 260	**1 508**
Vitrerie	4221	1 224	1 751	**2 371**
Chaudronnerie	4223	594	682	**801**
Revêtement métallique	4224	2 743	3 625	**4 659**
Ferblanterie	4225	1 016	1 119	**1 290**
Couverture	4226.1	1 487	2 094	**2 767**
Couverture de toits en pente	4226.2	2 217	3 017	**4 052**
Soudure	4227	1 157	1 284	**1 407**
Ventilation	4230.1	1 952	1 994	**2 041**
Équilibrage aéraulique	4230.2	1 712	1 744	**1 831**
Isolation thermique	4231	1 154	1 848	**2 723**
Calorifugeage	4232	704	792	**909**
Insonorisation	4233	781	1 403	**2 221**
Réfrigération	4234	1 028	1 087	**1 132**
Systèmes de brûleurs au propane	4235	475	529	**575**
Peinture de bâtiment	4240.1	2 546	3 520	**4 673**
Peinture d'ouvrages de génie civil	4240.2	1 760	1 943	**2 137**
Systèmes d'intercommunication	4250.1	908	1 234	**1 722**
Systèmes de téléphonie	4250.2	899	1 239	**1 736**
Systèmes de surveillance	4250.3	956	1 285	**1 775**
Systèmes d'instrumentation et de régulation	4250.4	834	914	**1 049**
Systèmes d'alarme contre le vol	4252.1	943	1 272	**1 763**
Systèmes d'alarme contre l'incendie	4252.2	683	696	**716**
Systèmes de protection incendie	4253.1	651	654	**683**

SOUS-CATÉGORIES D'ENTREPRENEURS SPÉCIALISÉS (SUITE)	NUMÉRO	TITULAIRES AU 31 MARS 2004	2005	2006
Systèmes de protection incendie localisés	4253.2	890	947	**1 055**
Systèmes transporteurs	4270	409	426	**418**
Mécanique de chantier	4271	984	1 098	**1 240**
Excavation et terrassement	4280	4 220	4 421	**4 643**
Pavage et asphaltage	4281.1	1 387	1 504	**1 692**
Pavé imbriqué	4281.2	1 463	1 597	**1 808**
Démolition de bâtiment	4283.1	2 349	3 166	**4 079**
Démolition d'ouvrages de génie civil	4283.2	1 835	2 010	**2 234**
Dégarnissage	4283.3	1 811	2 441	**3 247**
Électricité*	4284	2 708	2 777	**2 817**
Systèmes de chauffage à air chaud*	4285.10	1 006	1 075	**1 108**
Systèmes de brûleurs au gaz naturel*	4285.11	1 514	1 535	**1 572**
Systèmes de brûleurs à l'huile*	4285.12	1 427	1 444	**1 485**
Systèmes de chauffage à eau chaude et à vapeur*	4285.13	1 161	1 147	**1 168**
Plomberie*	4285.14	1 527	1 566	**1 637**
Étanchement et imperméabilisation	4500	1 372	1 608	**1 904**
Alignement et nivellement	4501	864	999	**1 170**
Signalisation	4502	950	1 091	**1 251**
Protection contre la foudre	4503	460	536	**646**
Sautage	4504	547	607	**692**
Ignifugation	4505	479	813	**1 271**
Réparation de tout genre de cheminée	4506	675	815	**1 006**
Tuyauterie industrielle	4507	1 083	1 153	**1 289**
Coupage et forage	4508	965	1 118	**1 312**
Systèmes de contrôle pneumatique	4509	552	609	**684**
Systèmes d'aspirateur central	4510	963	1 144	**1 371**
Glissières de sécurité et de clôtures	4511	965	1 108	**1 280**
Installation d'appareils de chauffage localisé à combustible solide	4513	444	471	**494**
Systèmes de transport de documents	4514	307	368	**456**
Installation d'équipements pétroliers	4515	465	490	**498**
Ravalement	4516	916	1 023	**1 152**
Systèmes de pompage des eaux souterraines	4517	533	574	**599**
Puits forés	4518	353	388	**411**
Plomberie effectuée sur des territoires non organisés	4520	288	313	**336**
Travaux effectués à l'aide de résine synthétique	4521	482	581	**697**
Total des sous-catégories d'entrepreneurs spécialisés	75	101 929	121 689	146 079
Nombre d'entrepreneurs spécialisés		26 507	28 033	29 555
Total des sous-catégories	98	167 547	191 746	220 032
Nombre d'entrepreneurs de construction**		31 219	33 002	34 647

* En vertu des articles 129.1 et suivants de la Loi sur le bâtiment, la Corporation des maîtres électriciens du Québec et la Corporation des maîtres mécaniciens en tuyauterie du Québec assurent la qualification professionnelle de leurs membres.

** La somme des entrepreneurs généraux et des entrepreneurs spécialisés est plus élevée que le nombre total d'entrepreneurs de construction parce que certains entrepreneurs sont dans deux catégories.

ANNEXE 5 PRINCIPAUX INDICATEURS DE GESTION

RESSOURCES HUMAINES Répartition de l'effectif au 31 mars	2004-2005		2005-2006	
	NOMBRE	%	NOMBRE	%
PAR TYPE				
Postes permanents*	370	82	373	84
Postes occasionnels	79	18	70	16
PAR CATÉGORIE				
Cadres	30	7	27	6
Professionnels, ingénieurs, juristes	69	15	70	16
Personnel de bureau, techniciens, etc	350	78	346	78
Autres	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.
PAR SEXE				
Hommes	229	51	215	49
Femmes	220	49	228	51
PAR GROUPE D'ÂGE				
Moins de 35 ans	44	10	53	12
De 35 à 54 ans	405	90	304	68
55 ans et plus			86	20
Prévision de départs à la retraite (nombre pour les trois années à venir et proportion des employés en poste au 31 mars)	-	ND	64	14
Taux de renouvellement du personnel permanent (personnes arrivées en cours d'année/effectif permanent en poste au 31 mars)		1.4		6.7
Taux d'absentéisme		4.8		3.8
Nombre de jours de formation par ETC (projet de loi 90)	4.7	-	3.7	-

* Y compris les postes permanents occupés par des personnes en période d'essai ou n'ont pas encore obtenu la sécurité d'emploi

RESSOURCES BUDGÉTAIRES ET FINANCIÈRES	2004-2005	2005-2006
Montant dépensé par employé pour la formation et le développement	480,45 $	453,15 $

PRESTATION DE SERVICES	2004-2005	2005-2006
ACHALANDAGE SELON LE MODE DE PRESTATION		
Téléphone*	64 379	79 461
Comptoir*	12 300	12 380
Courrier, télécopieur et courrier électronique*	3 984	3 296
Consultation du site Web	629 503	736 769
Transaction sur le site Web	S. O.	S. O.
SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE		
Nombre de services évalués	0	2
Taux de satisfaction (sondage)**	S. O.	80 %
PLAINTES SUR LA QUALITÉ DES SERVICES		
Nombre de plaintes reçues	31	76
Nombre de plaintes traitées	30	74
AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES		
Nombre de mesures du Plan d'amélioration des services mises en œuvre	S. O.	1***

* Seuls les services d'information offerts par le Centre de relation clientèle font l'objet d'un dénombrement systématique. Les activités d'information des directions régionales ne sont pas comptabilisées.

** Le sondage a été réalisé en décembre 2005 et en janvier 2006 auprès des personnes ayant obtenu une évaluation de leurs compétences professionnelles. Le taux de satisfaction a été établi sur la base des résultats moyens observés sur une échelle de 7 pour quatre questions portant sur l'appréciation globale de la qualité du service.

*** L'objectif « Consulter régulièrement la clientèle sur la qualité des services reçus » a été atteint conformément au plan, l'objectif « Améliorer les services téléphoniques » a été atteint en partie et les autres objectifs n'impliquaient pas de résultats attendus en 2005-2006.

ANNEXE 6

POINTS DE SERVICE À LA CLIENTÈLE DE LA RÉGIE DU BÂTIMENT DU QUÉBEC

Siège social
545, boulevard Crémazie Est, 3e étage
Montréal (Québec) H2M 2V2

Centre de relation clientèle (renseignements généraux et licences)
545, boulevard Crémazie Est, 4e étage
Montréal (Québec) H2M 2V2
Téléphone : 514 873-0976
Sans frais : 1 800 361-0761
Télécopieur : 514 864-2903
crc@rbq.gouv.qc.ca

Commissaire à la qualité des services à la clientèle
545, boulevard Crémazie Est, 3e étage
Montréal (Québec) H2M 2V2
Téléphone : 514 873-0841
Sans frais : 1 866 274-6678
Télécopieur : 514 873-6750
declarationservices@rbq.gouv.qc.ca

Inspection en fabrication d'appareils sous pression
545, boulevard Crémazie Est, 7e étage
Montréal (Québec) H2M 2V2
Téléphone : 514 873-6459 ou 873-8420
Sans frais : 1 866 262-2084
Télécopieur : 514 873-9936
asp@rbq.gouv.qc.ca

Permis d'exploitation d'une installation destinée à entreposer ou à distribuer du gaz (propane)
545, boulevard Crémazie Est, 4e étage
Montréal (Québec) H2M 2V2
Téléphone : 514 864-2531
Sans frais : 1 800 361-0761
Télécopieur : 514 873-7667
crc@rbq.gouv.qc.ca

DIRECTIONS RÉGIONALES

Abitibi-Témiscamingue
164, avenue Principale, rez-de-chaussée
Rouyn-Noranda (Québec) J9X 4P7
Téléphone : 819 763-3185
Sans frais : 1 800 567-6459
Télécopieur : 819 763-3352
Sans frais : 1 866 606-6796
rouyn-noranda@rbq.gouv.qc.ca

Bas-Saint-Laurent – Gaspésie
337, rue Moreault, 1er étage
Rimouski (Québec) G5L 1P4
Téléphone : 418 727-3624
Sans frais : 1 800 463-0869
Télécopieur : 418 727-3575
rimouski@rbq.gouv.qc.ca

Estrie
200, rue Belvédère Nord, bureau 4.10
Sherbrooke (Québec) J1H 4A9
Téléphone : 819 820-3646
Sans frais : 1 800 567-6087
Télécopieur : 819 820-3959
sherbrooke@rbq.gouv.qc.ca

Mauricie – Centre-du-Québec
100, rue Laviolette, bureau 115
Trois-Rivières (Québec) G9A 5S9
Téléphone : 819 371-6181
Sans frais : 1 800 567-7683
Télécopieur : 819 371-6967
trois-rivieres@rbq.gouv.qc.ca

Montréal (secteur nord) – Laval – Laurentides – Lanaudière
1760, boulevard Le Corbusier, 1er étage
Laval (Québec) H7S 2K1
Téléphone : 450 680-6380
Sans frais : 1 800 361-9252
Télécopieur : 450 681-6081
Sans frais : 1 866 867-8135
laval@rbq.gouv.qc.ca

Montréal (secteur sud) – Montérégie
201, place Charles-Le Moyne, bureau 3.10
Longueuil (Québec) J4K 2T5
Téléphone : 450 928-7603
Sans frais : 1 800 363-8518
Télécopieur : 450 928-7684
Sans frais : 1 866 283-1115
longueuil@rbq.gouv.qc.ca

Outaouais
170, rue de l'Hôtel-de-Ville, bureau 8.100
Gatineau (Québec) J8X 4C2
Téléphone : 819 772-3860
Sans frais : 1 800 567-6897
Télécopieur : 819 772-3973
Sans frais : 1 866 606-6806
gatineau@rbq.gouv.qc.ca

Québec – Chaudière-Appalaches
800, place D'Youville, 12e étage
Québec (Québec) G1R 5S3
Téléphone : 418 643-7150
Sans frais : 1 800 463-2221
Télécopieur : 418 646-5430
quebec@rbq.gouv.qc.ca

Saguenay–Lac-Saint-Jean – Côte-Nord
3885, boulevard Harvey, 4e étage
Saguenay (Québec) G7X 9B1
Téléphone : 418 695-7943
Sans frais : 1 800 463-6560
Télécopieur : 418 695-7947
saguenay@rbq.gouv.qc.ca

456, avenue Arnaud, bureau 1.08
Sept-Îles (Québec) G4R 3B1
Téléphone : 418 964-8400
Sans frais : 1 800 463-1752
Télécopieur : 418 964-8949
sept-iles@rbq.gouv.qc.ca

Site Web
www.rbq.gouv.qc.ca